

KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) di Kantor Pelayanan Perizinan
Kabupaten Sleman
SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial

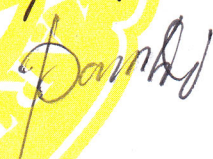



Disusun Oleh :
Arum Prabandari
NIM. 11417141017

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman”, yang disusun oleh Arum Prabandari, NIM. 11417141017 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 13 Februari 2015 dan dinyatakan LULUS guna memperoleh gelar Sarjana Sosial.

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.F. Winarni, M.Si	Ketua Penguji		5-3-2015
2.Argo Pambudi, M.Si	Sekretaris Penguji		4-3-2015
3. Lena Satlita, M.Si	Penguji Utama		3-3-2015

Yogyakarta, Maret 2015

Dekan Fakultas Ilmu Sosial



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M. Ag

NIP. 19620321 198903 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin

Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman

SKRIPSI

Oleh :

Arum Prabandari

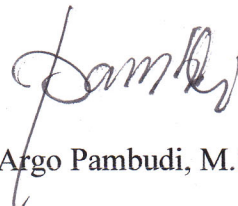
NIM. 11417141017

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 3 Februari 2015 untuk dipertahankan di
depan Dewan Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



Argo Pambudi, M.Si

NIP. 19620224 199803 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arum Prabandari

NIM : 11417141017

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus
Pelayanan Izin Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan
Kabupaten Sleman

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Penelitian ini dibuat oleh peneliti dengan penuh kesadaran dan kesungguhan, apabila dikemudian hari ternyata tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab peneliti dan peneliti siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 3 Februari 2015

Yang menyatakan

Arum Prabandari

NIM. 11417141017

MOTTO

“Sesungguhnya Allah sekali-kali tidak akan mengubah suatu nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada sesuatu kaum, hingga kaum itu mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri”

(Q.S An Anfaal 8 : 53)

“Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu “

(Q.S Al Mu'min 40 : 60)”

“If we wait for the moment when everything, absolutely everything is ready, we shall never begin”

-Ivan Turgenev-

“For what it's worth : It's never too late to be whoever you want to be, i hope you live a life you're proud of, and if you find that you're not, i hope you have the strenght to start over”

-F. Scott Fitzgerald-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Berkat rahmat dan karunia Allah SWT, Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapakku Rudyono dan Ibuku Endang Sulistyorini yang sangat saya cintai, Kakak-Kakakku Mbak Inung dan Mas Addin yang saya sangat sayangi, dan penyemangat kecilku yang selalu menghiburku Keponakanku tercinta Falah Mohammad Ar Rasya terimakasih atas segala kasih sayang, doa, dukungan yang senantiasa mengiringi setiap perjalanan saya.
2. Sahabat-sahabatku tercinta Arya Adhi, Yuly Rachmawati, Desi Yulianti, Arnidha Kusumaratih, Risa Fadilla, Rahmi Siami, Dira Noer, Meygita Diah, Desi Sagita, Arien Rachma, Galuh Purnomo, Achmad Guntur, Agung Bachruddin, Siska Aprilia, Nosananda, Haryanto, yang selalu memberikan dukungan, masukan dan juga semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Universitas Negeri Yogyakarta yang selalu saya banggakan.

KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan

Kabupaten Sleman

OLEH

ARUM PRABANDARI

NIM. 11417141017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum mengenai pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. Penelitian ini penting dilakukan untuk melihat apakah permasalahan yang ada dalam pelayanan perizinan HO menjadi lebih baik atau tidak dengan adanya teknologi informasi serta melihat faktor pendukung dan penghambat dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan perizinan HO berbasis teknologi informasi.

Desain penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam, sehingga perlu dilakukan wawancara, observasi maupun dokumentasi secara mendalam agar mampu mendapat data yang valid. Dalam penelitian ini, wawancara dan observasi dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi untuk izin HO belum baik. Pengukuran kualitas dilihat dari 3 indikator yaitu transparansi, partisipasi dan efisiensi. Pelayanan berbasis teknologi informasi belum mampu menyajikan informasi yang akurat bagi masyarakat, partisipasi masyarakat dan petugas perizinan KPP Kabupaten Sleman juga belum maksimal dalam memanfaatkan teknologi yang ada serta pelayanan yang diharapkan akan menjadi lebih cepat dengan adanya teknologi informasi belum dapat terwujud. Faktor yang mendukung adanya pelayanan yang baik ini diantaranya adanya sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat adalah belum adanya komitmen yang kuat dari Pemerintah Kabupaten Sleman dalam memanfaatkan teknologi informasi secara penuh untuk melaksanakan pelayanan perizinan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Teknologi Informasi dan Izin Gangguan (HO)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman” tepat pada waktunya. Skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta

Penerapan teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan teknologi berupa SIMPPT, maka masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain itu adanya sistem internal dalam pembuatan izin HO juga diharapkan membuat penyelenggaraan izin HO menjadi lebih mudah. Namun, dalam penerapannya kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi studi kasus perizinan HO di Kabupaten Sleman belum baik. Transparansi, partisipasi dan efisiensi belum bisa terwujud dengan diterapkannya teknologi informasi.

Terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, MA, Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag, Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta atas izin untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Ibu Lena Satlita, M.Si, Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta sekaligus Narasumber dan Penguji Utama bagi penulis yang senantiasa memberikan ilmu, motivasi, bimbingan dan masukan kepada penulis.
4. Ibu Dra. Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si, Pembimbing Akademik bagi penulis yang senantiasa memberikan ilmu, motivasi dan bimbingannya.
5. Bapak Drs. Argo Pambudi, M.Si, Pembimbing sekaligus Penguji Pendamping bagi penulis yang senantiasa memberikan ilmu, motivasi, bimbingan dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu, inspirasi dan motivasi yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh pegawai Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kabupaten Sleman yang telah memberikan kemudahan dalam proses pengambilan data.
8. Orang tua, Kakak, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Negara beserta adik dan kakak tingkat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku seluruh teman kelas AN A 2011 dan angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang kepada penulis.
11. Seluruh pihak yang telah membantupenyusunan skripsi ini.

Semoga segala doa, bantuan, bimbingan, dukungan ilmu, inspirasi dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis, senantiasa mendapat balasan dan perlindungan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir Skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 9 Februari 2015

Penulis

Arum Prabandari

NIM. 11417141017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
A. Deskripsi Teoritik.....	13
1. Konsepsi Pelayanan Publik	13
2. Asas-asas pelayanan publik.....	15

3. Kualitas Pelayanan Publik.....	15
4. Konsepsi Teknologi Informasi	17
B. Penelitian Relevan.....	20
C. Kerangka Berfikir.....	25
D. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian	28
C. Subjek Penelitian.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	29
E. Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Keabsahan Data	33
H. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Wilayah Penelitian.....	36
2. Standar Pelayanan Kabupaten Sleman	38
3. Profil Penerapan Teknologi Informasi Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman	38
4. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
a. Transparansi.....	41
b. Partisipasi.....	46

c. Efisiensi	52
B. Pembahasan	58
1. Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di KPP Kabupaten Sleman.....	58
a. Transparansi	58
b. Partisipasi	60
c. Efisiensi.....	63
2. Faktor Pendorong dan Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Teknologi Informasi	67
BAB V PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Implikasi.....	71
C. Saran.....	72
DAFTAR PIUSTAKA	74
LAMPIRAN	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. WEBSITE BACK OFFICE SIMPPT	4
GAMBAR 2.ALUR KERJA SIMPPT	43
GAMBAR 3. SISTEM UNTUK MENGHITUNG BIAYA PERIZINAN HO DALAM SIMPPT	44
GAMBAR 4. SISTEM ANTRIAN KPP KABUPATEN SLEMAN	51
GAMBAR 5. BUKTI PENERIMAAN BERKAS	54

DAFTAR LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN	78
PEDOMAN WAWANCARA.....	79
PERDOMAN OBSERVASI	82
STANDAR PELAYANAN PERIZINAN HO	83
URAIAN PROSEDUR PERIZINAN HO	88
STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN	89
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PERIZINAN	93
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN NOMOR 12 TAHUN 2001 TENTANG IZIN GANGGUAN.....	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. LatarBelakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat memiliki posisi tawar yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Neoptisme (KKN) yang terjadi menyebabkan biaya pelayanan menjadi lebih tinggi. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga dinilai belum efektif dan efisien. Untuk dapat mengakses pelayanan, masyarakat harus datang ke suatu instansi pemerintah tertentu. Hal ini tentunya membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan tentunya biaya yang besar. Dengan pelayanan yang masih mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Semakin majunya perkembangan zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam

masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, kabupaten yang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik adalah Kabupaten Sleman. Hal ini ditandai dengan prestasi tingkat nasional yang diperoleh Kabupaten Sleman yaitu Sertifikat The 4th e-Government Award 2005 Terbaik Ketiga Kategori Pemerintah kabupaten sebagai Lembaga Pemerintah Pengaplikasi E-Government 2005 dan Penghargaan *Website* Terbaik kategori Kabupaten pada majalah Warta Ekonomi E-Government Award 2008 (sumber : <http://www.slemankab.go.id/category/prestasi>). Pada tahun 2010 Kabupaten Sleman juga mendapat penghargaan IPTEK untuk aspek kemampuan sumber daya manusia tentang IPTEK dan pada tahun 2011 Kabupaten Sleman mendapatkan penghargaan Budipura dari Menristek sebagai kabupaten yang menaruh kepedulian tinggi terhadap penerapan IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). (sumber: <http://v3.slemankab.go.id/2595/sleman-menerima-penghargaan-budipura.slm>).

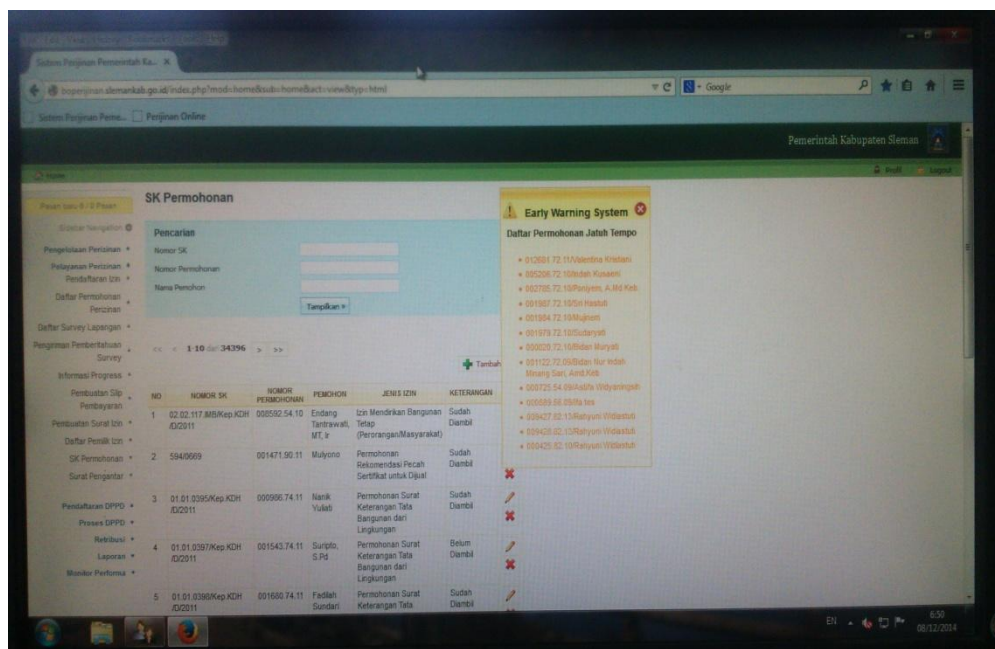
Salah satu pelayanan publik yang paling sering diakses oleh masyarakat adalah pelayanan perizinan. Seperti yang diketahui bahwa kehidupan

masyarakat tidak akan terlepas dari perizinan. Perizinan dibutuhkan ketika akan mendirikan bangunan, usaha dagang, minimarket, praktik dokter, praktik bidan, apotek dan masih banyak jenis perizinan yang lain. Kebutuhan akan perizinan ini tentunya juga harus diimbangi dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang baik pula dari pemerintah khususnya instansi yang bertugas untuk mengurus perizinan.

Di Kabupaten Sleman, instansi yang bertugas untuk melayani pelayanan perizinan kepada masyarakat adalah Kantor Pelayanan Perizinan (KPP). Dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, KPP Kabupaten Sleman telah memanfaatkan teknologi informasi yang dimulai sejak tahun 2009. Teknologi informasi yang dipakai antara lain melalui telepon, SMS, e-mail dan juga website yang dibuat secara terpadu pada semua instansi di Kabupaten Sleman.

Salah satu teknologi yang dikembangkan di Kabupaten Sleman untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan adalah teknologi berbasis web yang dinamakan dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu (SIMPPT). SIMPPT dibuat oleh Dinas Pehubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) bekerja sama dengan Gama Tekno dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Sleman. SIMPPT terdiri dari dua website yaitu *back office* (BO SIMPPT) yaitu website internal yang hanya bisa diakses KPP dan instansi teknis seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi serta dinas lain yang ada di Kabupaten Sleman.

Selain website yang hanya bisa diakses instansi pemerintah, website yang kedua adalah website yang bisa diakses oleh masyarakat yaitu SIMPPT perizinan online.



Gambar 1. Website SIMPPT yang hanya bisa diakses instansi pemerintah Kabupaten Sleman

Sumber : Website SIMPPT *back office*

Pada website tersebut telah memuat syarat, prosedur dan mekanisme perizinan sampai kepada penyimpanan nomor sertifikat perizinan. Sedangkan untuk website yang diperuntukkan untuk masyarakat hanya memuat syarat dan prosedur perizinan, saran dan pengaduan, serta informasi progress yang bisa memudahkan masyarakat untuk melihat proses perizinan yang sedang berjalan.

KPP Kabupaten Sleman hanya berwenang untuk memproses izin gangguan (HO) sampai kepada proses penerbitan Sertifikat Perizinan HO. Perizinan yang lain seperti izin mendirikan bangunan masih diproses di Dinas

Pengendalian Pertanahan Daerah (DPPD), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diproses oleh Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi (DISPERINDAGKOP) dan untuk izin yang menyangkut kesehatan seperti izin dokter, perawat dan apotek masih diproses oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman.

Izin HO merupakan salah satu izin yang banyak diajukan oleh masyarakat. Pada tahun 2014, izin HO menempati peringkat ketiga sebagai jumlah terbanyak setelah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan (Surat Keterangan Tata Bangunan dan Lingkungan (SKTBL)). Dalam mengelola izin HO, SIMPPT seharusnya bisa digunakan mulai dari proses input data sampai kedalam penerbitan Sertifikat Perizinan HO. Namun, pada kenyataannya SIMPPT belum bisa diaplikasikan dengan baik. SIMPPT hanya bisa melakukan input data, membuat surat penerimaan berkas dan juga mencatat nomor SK dan nomor register untuk memudahkan pencarian saat SK akan diambil oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan prosedur yang ada dalam SIMPPT dengan prosedur yang seharusnya dijalankan. Adanya perbedaan syarat dan prosedur ini menyebabkan SIMPPT kurang tepat apabila diaplikasikan dalam proses pembuatan HO.

Dengan keterbatasan SIMPPT, maka KPP Kabupaten Sleman membuat sistem internal untuk mengelola izin HO. Sistem ini dinamakan dengan “Sistem Gotong Royong” yang dibuat oleh seksi pengelolaan KPP Kabupaten Sleman menggunakan *microsoft excel*. Dengan adanya sistem ini, pengelolaan HO bisa dilaksanakan dengan lebih cepat dan mudah. Sebelum

adanya sistem baru, data pemohon HO disimpan dengan ditulis pada sebuah buku. Selain itu, penyimpanan data pemohon yang sudah dilakukan tinjau lapangan sebagaimana merupakan prosedur perizinan HO juga didata dengan cara manual. Dengan penyimpanan data dengan manual, maka ketika dibutuhkan data pemohon akan membutuhkan waktu yang lama. Namun, dengan adanya sistem ini maka pencatatan dilakukan dengan sistem gotong royong sehingga akan lebih mudah untuk mencari data pemohon.

Dalam pengelolaannya, sistem internal yang dibuat oleh KPP masih memiliki kekurangan. Kekurangan dari sistem internal ini adalah belum dapat disinkronisasi dengan SIMPPT. Padahal, jika kedua sistem ini bisa disatukan maka akan terjadi pelayanan yang lebih cepat dan transparan karena KPP tidak harus menginput data dua kali yaitu pada sistem dan SIMPPT. Transparansi pelayanan akan terwujud ketika masyarakat yang akan melihat proses perizinan HO bisa melihat progress perizinan dengan detail yang ada dalam SIMPPT. Dengan diterapkannya teknologi informasi, masih sering terjadi keterlambatan turunnya sertifikat perizinan HO. Hal ini dikarenakan banyaknya pemohon yang mengurus izin HO. Meskipun sistem internal sudah membuat pencarian data menjadi lebih cepat, namun prosedur izin HO yang harus dilakukan tinjau lapangan menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lama jika pemohon berjumlah banyak sehingga kemampuan untuk tinjau lapangan tetap.

Dalam penerapan teknologi informasi, masalah Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi suatu kendala. Kendala tersebut adalah pegawai KPP

belum semuanya dapat menguasai teknologi informasi dengan baik. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“kendala pemanfaatan teknologi informasi ini ya ada di SDM nya juga. Pegawai banyak yang belum menguasai teknologi, apalagi kalau pegawai yang sudah mendekati usia pensiun. Tapi sekarang ini sudah lumayan karena bagaimanapun mereka harus belajar untuk dapat memanfaatkan teknologi sehingga dapat membantu pekerjaan”.

Selain itu, dalam menanggapi aduan dan saran dari masyarakat melalui teknologi SIMPPT, *e mail*, telephone dan SMS juga belum bisa ditanggapi dengan cepat dikarenakan banyaknya beban pekerjaan . Hal ini dikarenakan mekanisme untuk menjawab aduan dari masyarakat yang panjang. Prosedur penanganan aduan meliputi :

1. Pengadu melakukan pengaduan ke Kantor Pelayanan Perizinan.
2. Pengaduan diterima oleh Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan.
3. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan melakukan analisa terhadap Data dan Informasi yang diterima.
4. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan bersama Instansi Teknis melakukan pengecekan lokasi.
5. Berdasarkan hasil pengecekan lokasi Kepala Kantor melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis untuk pengambilan keputusan.
6. Kepala kantor menyampaikan jawaban/ tanggapan atas aduan masyarakat.

(Sumber : SOP Pengaduan KPP Kabupaten Sleman)

Dalam menjawab aduan dibutuhkan pengecekan lokasi karena aduan terbanyak diberikan karena adanya permasalahan di lokasi tertentu, contohnya hotel tidak berizin, restoran tidak memiliki izin HO dan lain sebagainya. Selain itu, banyaknya beban pekerjaan membuat saran dan keluhan yang masuk melalui SIMPPT dan *e-mail* tidak bisa langsung ditanggapi. Permasalahan pemanfaatan teknologi juga berasal dari masyarakat, yaitu ketidaktahuan masyarakat mengenai alamat dari website

dari SIMPPT. Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh KPP Kabupaten Sleman tentang adanya SIMPPT menyebabkan masih banyak masyarakat yang memberikan saran, keluhan dan pertanyaan secara langsung kepada KPP Kabupaten Sleman.

Pemanfaatan teknologi informasi sangat bergantung kepada jaringan listrik dan jaringan internet. Apabila jaringan listrik terputus, maka pelayanan perizinan di KPP Kabupaten Sleman akan terganggu. Begitu juga dengan jaringan internet apabila mengalami *off line* maka pelayanan perizinan dengan SIMPPT tidak bisa dilakukan dan pelayanan dilaksanakan secara manual. Namun, permasalahan yang paling pokok dalam pemanfaatan SIMPPT adalah kurangnya komitmen antara KPP dengan instansi teknis. Belum adanya komitmen tersebut menyebabkan kurangnya transparansi dimana masyarakat yang akan melihat proses perizinan tidak bisa mendapat informasi dengan detail. Hal ini didukung dengan hasil wawancara :

“sekarang ini yang menggunakan SIMPPT cuma KPP, meskipun hanya sebatas input dan mencatat SK. Meskipun dalam proses izin HO tidak bisa diterapkan menggunakan SIMPPT karena masih adanya kekurangan dalam SIIMPPT, namun akan lebih baik jika semua instansi tetap menggunakan SIMPPT agar masyarakat yang bisa melihat progress perizinan bisa secara detail melihat dalam sistem” (hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan KPP Kabupaten Sleman).

Pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan di Kantor Pelayanan Perizinan dalam memproses izin HO bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan efisien. Lamanya pelayanan karena pengelolaan izin dengan manual akan berubah ketika teknologi informasi dimanfaatkan. Namun, dalam pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan

Perizinan masih menemui banyak masalah. Untuk itulah, maka perlu dilihat bagaimana kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi melalui penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (Ho) di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman” agar dapat dipahami apakah teknologi informasi dapat membuat pelayanan perizinan HO menjadi lebih baik serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam menjalankan pelayanan publik berbasis teknologi informasi sebagaimana yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.

B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan dengan memanfaatkan teknologi informasi belum berjalan dengan baik.
2. SDM yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan belum seluruhnya mampu mengoperasikan teknologi informasi dengan baik seperti yang disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan KPP Kabupaten Sleman.
3. Jaringan listrik dan internet yang terputus sehingga menghambat proses pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi.
4. Proses perizinan HO sering tidak tepat waktu sesuai yang dijanjikan.
5. SIMPPT belum bisa memberikan transparansi pelayanan yang baik kepada masyarakat.
6. SIMPPT belum bisa disinkronisasi dengan sistem internal yang ada di KPP Kabupaten Sleman untuk mengurus izin HO.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang ada, maka dalam penelitian ini difokuskan kepada kualitas pelayanan perizinan HO dengan berbasis teknologi informasi agar bisa dilihat apakah dengan menerapkan teknologi informasi dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik atau tidak. Selain itu juga akan dilihat faktor pendukung maupun pendorong dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPP Kabupaten Sleman.

D. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman?

E. Tujuan Penelitian

1. Memahami kualitas pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi khususnya untuk perizinan HO di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.
2. Memahami faktor pendukung maupun penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi untuk perizinan HO di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.

F. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu dari mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman secara mendalam mengenai pelayanan publik khususnya kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Manfaat bagi pemerintah :

Sebagai bahan masukan pemerintah agar dapat memahami bagaimana kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi yang seharusnya diterapkan oleh instansi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat bagi peneliti :

Memberikan pengetahuan bagaimana kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Perizinan sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan.

3. Manfaat bagi masyarakat :

Memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat bahwa instansi di Indonesia sudah mulai menerapkan teknologi informasi sehingga masyarakat bisa secara aktif turut menggunakan teknologi informasi baik untuk melihat pelayanan apa saja yang ada

di suatu instansi dan memberikan masukan kepada pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teoritik

Dalam kajian teori ini, dibahas teori-teori tentang pelayanan publik untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman kepada masyarakat. Selain konsepsi pelayanan publik, dalam kajian teori ini juga dibahas konsepsi teknologi informasi dimana pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan sudah menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanannya. Berikut merupakan kajian teori yang akan membantu memahami kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Sleman :

1. Konsepsi Pelayanan Publik

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang (Hardiyansyah, 2011 : 10). Sinambela mengemukakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1990 : 27), pelayanan adalah “produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha – usaha manusia dan menggunakan peralatan” (Ratminto & Atik, 2013 : 2).

Gronroos (1990 : 27) menyebutkan bahwa :

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat ditaba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan konsumen/pelanggan” (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013 : 2).

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2008 : 5). Departemen Dalam Negeri mengemukakan pengertian pelayanan publik adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiyansyah, 2011 : 12). Hardiyansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003, pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Ratminto dan Atik, 2013 : 5).

Ratminto & Atik (2013:5) menyebutkan bahwa pelayanan publik :

“segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepada yang paling tinggi dalam semua bidang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau organisasi agar masyarakat atau organisasi merasa terpuaskan.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 pada pasal 4 bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskrimantif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008 : 6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima.

Indikator tersebut adalah :

1. **Transparansi**, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
 Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
 Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari konsistensi penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
 Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayanan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
 Penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Pelayanan Perizinan tidak boleh melakukan diskriminasi atau membedakan penerima pelayanan.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
 Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan. Hal ini dapat dilihat apakah dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sehingga menunjukkan adanya kewajiban yang sudah dipenuhi pemberi pelayanan dan hak yang diterima oleh penerima pelayanan. Sebaliknya, maka penerima layanan juga harus melaksanakan kewajiban apakah dengan membayar biaya pelayanan dan sebagai pemberi pelayanan apakah telah mendapatkan haknya seperti mendapat jam istirahat ataupun balas jasa yang dilakukan dari pemerintah berupa gaji secara tepat.

4. Konsepsi Teknologi Informasi

Teknologi Informasi menurut *Australian National Training Authority* adalah pengembangan aplikasi komputer dan teknologi berbasis komunikasi untuk memproses penyajian, mengelola data dan informasi (dalam Aji Supriyanto, 2005 : 5). Teknologi informasi adalah alat yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis dan pemerintahan. Dalam pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis dalam mengambil keputusan. (sumber : <http://www.m-edukasi.webid/2013/01/pengertian-teknologi-informasi-dan.html>).

Teknologi digunakan untuk mengolah data, mendapatkan, menyusun, menyimpan, , menganalisis data guna mendapatkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Selanjutnya informasi ini dapat disebarkan secara cepat dan luas melalui teknologi komunikasi berupa telepon, SMS, televisi dan internet, e-mail, situs, portal, blog dan video stream (Wibawa, 2014 : 75). Menurut Hardiyansyah (2011 : 107) teknologi yang dapat digunakan untuk memberikan pelayanan publik adalah *e-mail*, WAN (*Wide Area Network*), internet, *mobile computing* (HP, laptop, PDA) dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarluaskan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam

berbagai bentuk. Penerapan teknologi dalam pemerintahan sudah mulai ditemui dalam proses melayani masyarakat.

Penggunaan teknologi membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dengan baik. Waktu yang lama dalam memperoleh pelayanan dikarenakan lamanya proses karena masyarakat harus datang ke suatu dinas dan masih menggunakan cara manual bisa dipercepat dengan adanya jaringan internet dimana masyarakat bisa mengakses pelayanan melalui *website*. Menurut Wibawa dalam (Notonegoro 1, 2014:76) manfaat penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi, pengelolaan dan pengurusan negara adalah sebagai berikut :

1. Transparansi : Politik dan administrasi (dalam arti sempit) menjadi lebih terbuka, kecurigaan antar aktor berkurang, meskipun kemudian pertengkaran antar aktor juga dapat leluasa ditonton (secara berulang-ulang) melalui televisi.
2. Partisipasi : Tersampainya informasi secara cepat di antara pemerintah dan masyarakat, baik pengusaha atau konsumen ataupun warga biasa. Pers atau media massa dapat lebih leluasa bekerja. Kebebasan berpendapat, bersuara, dan berorganisasi juga lebih terekspresikan. Masyarakat mempunyai *power* yang lebih tinggi, menjadi lebih berdaya.
3. Efisiensi : dengan arus informasi yang lancar, maka proses pelayanan masyarakat juga dapat lebih cepat. Proses kerja pemerintah dapat dipersingkat, jenjang birokrasi dapat dipangkas. Misalnya : Penyaluran dana BOS dari Kementrian Pendidikan langsung ke semua sekolah, tidak perlu lewat Dinas Pendidikan Provinsi maupun Kabupaten. Tidak terjadi lagi penyuntatan atau kebocoran dana. Setiap dana langsung sampai ke tangan sasaran.

Berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan dalam pemerintahan, ada beberapa manfaat yaitu :

1. Terciptanya pemerintahan yang baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang lebih lekat waktu.

2. Berkurangnya praktik korupsi karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah pada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.
3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang baik.
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Terjadinya efisiensi dalam skala waktu dan ruang.
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
7. Peningkatan manajemen sumber daya baik dari sisi peningkatan bidang kendali maupun sumber daya organisasinya sendiri.

(Sumber : Akadin, 2009 : 137)

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan masih menemui banyak kendala. Berdasarkan hasil survei Bappenas, terdapat empat kendala penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan yaitu :

1. Belum siapnya departemen atau institusi dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.
2. Informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas. Informasi hanya memuat secara umum mengenai departemen atau institusi (67,2%) dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem prosedur atau tata cara yang berhubungan dengan pelayanan publik (37,3%).
3. Infrastruktur teknologi dalam suatu institusi belum baik.
4. SDM dalam menjalankan teknologi informasi belum tersedia dengan baik dilihat dari kualitas ataupun kuantitasnya,

(Sumber : Akadun, 2009 :126)

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan perizinan studi kasus pelayanan izin gangguan (HO) akan dilihat dengan menggunakan 3 indikator, yaitu transparansi, partisipasi dan efisiensi. Transparansi dilihat apakah dengan teknologi informasi maka pelayanan perizinan dapat dilaksanakan dengan terbuka, dapat diakses oleh seluruh masyarakat dan

mudah dimengerti. Partisipasi memiliki arti bahwa informasi dari KPP bisa tersalurkan dengan cepat dan benar kepada masyarakat dan juga apakah pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Efisiensi berarti bahwa dengan teknologi informasi yang lancar akan membuat pelayanan menjadi lebih cepat, dapat memangkas birokrasi sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke KPP namun bisa memproses perizinan HO melalui teknologi informasi.

5. Penelitian Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfadli dengan judul “Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Umum Kota Solok (Studi kasus pelayanan Izin Gangguan (HO) dan SITU)”. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, yang hanya memfokuskan pada kasus pelayanan Izin gangguan (HO) dan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik tersebut adalah ketepatan waktu pelayanan, kepastian biaya pelayanan, keramahan aparat dalam melayani, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Dari hasil penelitian, disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan publik (SITU dan HO) pada Kantor Pelayanan Umum Kota Solok masih rendah. Hal tersebut terlihat dari masih adanya proses penyelesaian izin

melampaui lamanya waktu yang ditentukan , penetapan biaya yang belum mencerminkan kemampuan dan rasa keadilan masyarakat, masih adanya aparat yang belum menghargai masyarakat pengguna jasa secara sopan dan bermartabat, serta fasilitas pelayanan yang ada belum dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan. Masih rendahnya kualitas pelayanan SITU dan HO pada Kantor Pelayanan Umum Kota Solok tersebut disebabkan beberapa faktor, yaitu masih rendahnya kerjasama antar aparat dalam organisasi Kantor Pelayanan Umum maupun antar organisasi yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan, belum terlaksananya sistim insentif yang dapat mendorong aparat untuk meningkatkan kinerjanya, serta masih kuatnya budaya paternalisme mempengaruhi aparat dalam penyelenggaraan pelayanan pada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik disarankan kepada pemerintah daerah untuk 1) Memangkas dan menyederhanakan proses dan mekanisme pelayanan, 2) Meningkatkan kerjasama yang terintegrasi antar aparat yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan, 3) Melahirkan kebijakan tentang pengaturan pemberian insentif kepada aparat yang berprestasi dalam penyelenggaraan pelayanan, agar aparat termotivasi untuk bekerja secara optimal .4) Mengembangkan budaya pelayanan dengan memberikan perhatian yang tinggi terhadap kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat pelayanan 5) Merumuskan aturan tentang hak-hak serta kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi

oleh penyedia jasa dan masyarakat pengguna jasa serta tata cara penyelesaian terhadap pelanggaran hak dan kewajiban tersebut.

(http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=30488&obyek_id=4)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Charina V B dengan judul “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI KOTA YOGYAKARTA”. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam pemerintahan (e-Government) termasuk di dalamnya adalah penyediaan layanan publik (eservice) yang digunakan untuk berinteraksi dengan masyarakat menggunakan media elektronik seperti telepon, fax, email dan internet. Kota Yogyakarta telah menyediakan website perizinan dan juga layanan perizinan online. Pemanfaatan layanan ini masih belum optimal seperti yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan layanan perizinan online, persepsi masyarakat terhadap layanan dan mengidentifikasi kebutuhan pengembangan layanan. Lokasi yang dipilih adalah Kota Yogyakarta sebagai cakupan layanan dari Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang telah mendapat predikat baik mengenai pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Informasi didapatkan dari informan melalui teknik indepth interview dan hasil dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa layanan perizinan online merupakan inovasi sebuah layanan dengan tujuan untuk

mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Layanan perizinan online ini belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat. Terdapat perbedaan persepsi pada masyarakat setelah mengetahui layanan, yaitu mendukung layanan perizinan online dengan segala manfaat kemudahan dalam pelayanan. Sebagian lain berpendapat bahwa pelayanan akan lebih baik bila dilaksanakan secara langsung. Implementasi e- Government ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance) sehingga mampu menyediakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

(http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=Penelitian_Detail&act=view&typ=html&buku_id=69983&obyek_id=4)

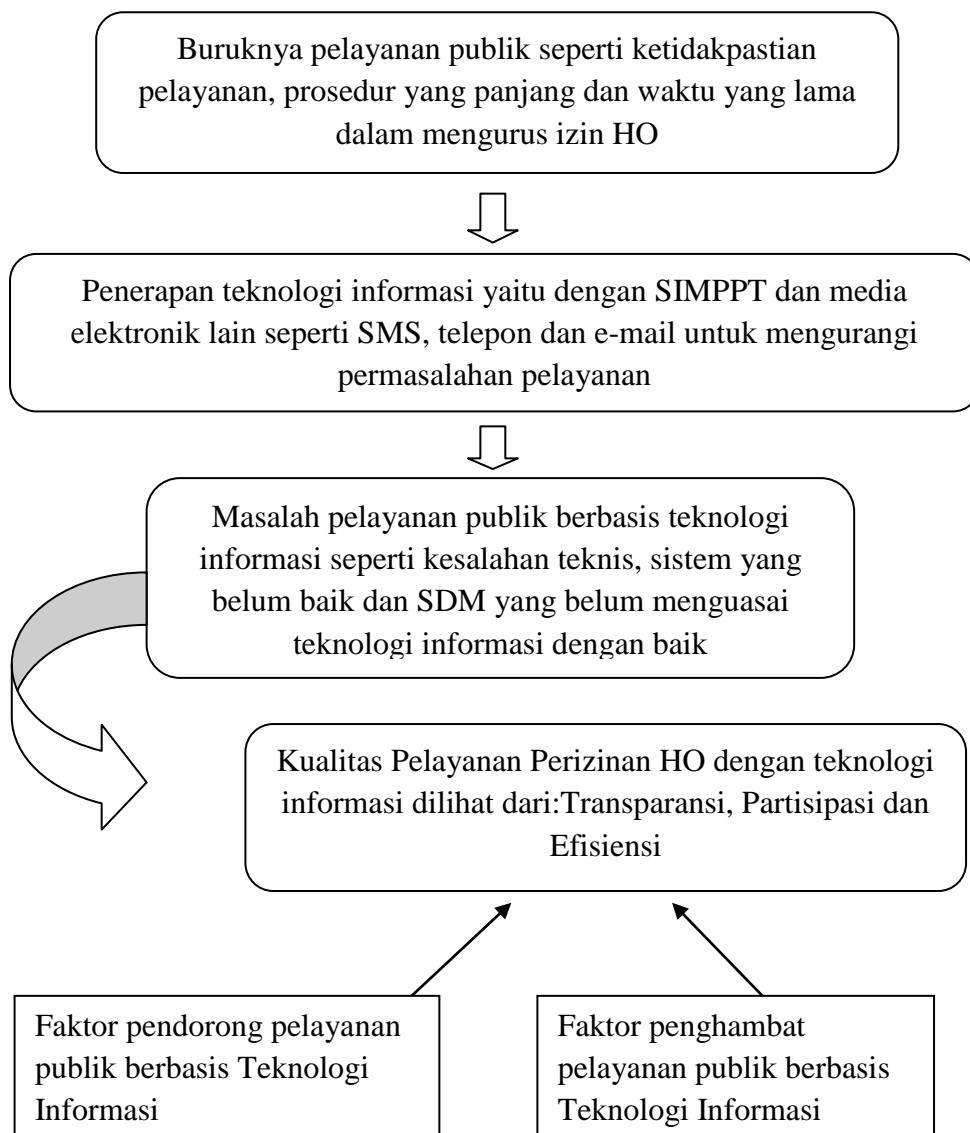
Penelitian relevan yang pertama memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif dan dengan menggunakan studi kasus yaitu izin HO. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi. Perbedaan dengan penelitian ini adalah bahwa di Kantor Pelayanan Perizinan di Kota Solok belum memanfaatkan teknologi informasi seperti yang dilakukan di KPP Kabupaten Sleman dengan menggunakan SIMPPT. Hasil dari penelitian di Kota Solok ini adalah bahwa pelayanan perizinan untuk HO dan SITU masih banyak belum baik. Pelayanan kadang tidak tepat waktu dan juga budaya kerja yang belum baik dari para pegawai dan tidak didukung dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pemohon perizinan.

Sedangkan penelitian relevan kedua sudah memiliki kesamaan yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi menggunakan media elektronik seperti telepon, fax, email dan internet. Penelitian yang kedua memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu telah memanfaatkan teknologi informasi dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Namun, dalam memanfaatkan teknologi memang terdapat perbedaan persepsi masyarakat yang berkembang yaitu masyarakat yang mendukung dan menolak adanya pemanfaatan teknologi. Masyarakat yang mendukung karena masyarakat tersebut memahami manfaat teknologi, dan yang menolak adalah bahwa pelayanan perizinan harus dilaksanakan secara langsung.

Dengan adanya dua penelitian relevan ini, diharapkan dalam penelitian ini dapat mencakup keduanya. Pelayanan perizinan HO yang masih banyak menemui kendala di Kota Solok yaitu sering tidak tepat waktu, dalam penelitian ini akan dipahami apakah penerapan teknologi dapat menjadikan pelayanan izin HO menjadi lebih baik. Selain itu, dalam penelitian ini juga akan dilihat apakah ada manfaat yang besar atau malah merugikan dengan adanya penerapan teknologi informasi yang dilakukan dalam proses pelayanan perizinan HO di KPP Kabupaten Sleman.

6. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan sebuah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2011: 60). Kerangka pikir dapat memberikan gambaran singkat mengenai tahapan penelitian dan tahap awal hingga akhir.



Dengan melihat kerangka berfikir diatas, dapat dilihat bahwa KPP Kabupaten Sleman dalam menyelenggarakan perizinan HO masih menemui banyak masalah seperti ketidakpastian pelayanan, proses yang panjang dan waktu yang lama. Untuk mengurangi permasalahan, maka KPP Kabupaten Sleman telah memanfaatkan teknologi informasi berupa SIMPPT dan juga Sistem Internal didukung oleh media komunikasi lain seperti telephone, SMS dan e-mail. Dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan perizinan HO, kualitas pelayanan yang diselenggarakan KPP Kabupaten Sleman dapat dilihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan publik yaitu transparansi, partisipatif dan efisiensi.

Dalam pengelolaannya, masih terdapat permasalahan yaitu belum terpadunya sistem antara SIMPPT dan juga sistem yang dibuat secara internal sehingga proses jalannya perizinan tidak bisa dilihat oleh masyarakat. Selain itu, masalah jaringan dan juga Sumber Daya Manusia yang belum sepenuhnya dapat mengoperasikan teknologi menjadi masalah utama bagi institusi pemerintah dalam melayani masyarakat dengan berbasis teknologi informasi. Ketidaktepatan waktu dalam pelayanan juga masih menjadi masalah penyelenggaraan perizinan HO di KPP Kabupaten Sleman seperti juga yang terjadi di Kantor Pelayanan Umum Kota Solok.

7. Pertanyaan Penelitian

Agar data yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, maka pertanyaan penelitian yang akan membantu dalam mencari data tersebut adalah :

1. Apakah informasi yang ada dalam SIMPPT mengenai syarat dan prosedur HO sudah benar?
2. Apakah semua orang bisa mengakses SIMPPT?
3. Apakah masyarakat memberikan saran dan pengaduan melalui media komunikasi yang disediakan seperti telephone, e-mail, SMS atau kotak saran dan pengaduan yang ada di SIMPPT?
4. Adakah admin khusus yang bertugas menanggapi saran dan pengaduan masyarakat sehingga bisa ditanggapi dengan cepat?
5. Apakah masyarakat harus datang ke KPP untuk mengakses perizinan HO?
6. Dengan diterapkannya teknologi informasi apakah membuat pelayanan perizinan HO menjadi lebih cepat?
7. Dalam membayar retribusi izin HO apakah masyarakat harus datang ke KPP atau bisa transfer melalui bank?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka metode dan jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975 : 5), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya (Moleong Lexy, 2007: 4).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif karena permasalahan yang kompleks serta membutuhkan pengertian makna secara mendalam, sehingga perlu dilakukan wawancara, observasi maupun dokumentasi secara mendalam agar mampu mendapat data yang valid. Dalam penelitian ini, wawancara dan observasi dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. Pertimbangan pemilihan tempat tersebut karena KPP Kabupaten Sleman sudah menerapkan sistem teknologi informasi. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada November 2014 – Januari 2015.

C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seseorang yang dinilai mengetahui bagaimana penerapan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.

Berikut merupakan daftar subjek penelitian yang dijadikan narasumber :

1. Kepala Seksi Pelayanan KPP
2. Kepala Sistem Pengembangan Informasi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman
3. Seksi pengelolaan dan juga operator bagian teknologi informasi
4. Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan
5. Masyarakat yang berjumlah 10 orang yang sedang mengajukan perizinan HO.

D. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen utama terletak pada peneliti yang berperan sebagai pengumpul data dengan terjun langsung ke lapangan guna keperluan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, melakukan analisis data sampai kepada menyimpulkan hasil penelitian (Moleong Lexy, 2007: 163).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung untuk melihat dan mengamati kegiatan pelayanan perizinan HO dengan menggunakan teknologi informasi yang ada di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. Peneliti mencari data yang akurat untuk mendukung keberhasilan penelitian. Peneliti juga menambah pengetahuan dengan cara

menambah referensi dan informasi terkait dengan penelitian. Selain itu, peneliti juga bertanya kepada para ahli melalui seminar proposal. Sedangkan alat yang digunakan untuk mendukung data adalah pedoman wawancara dan observasi.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Lofland (1984:47) bahwa sumber data primer dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/ audio tapes, pengambilan foto, atau film (Moleong Lexy, 2007: 157).

Dalam penelitian ini, data primer diambil dari hasil wawancara dan observasi partisipatif yang dilakukan oleh peneliti. Wawancara dilakukan Kepala Sistem Pengembangan Informasi Dishubkominfo selaku server dari SIMPPT, Staf Sekse Informasi dan Pengaduan Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan, Staf Seksi Pengelolaan dan Operator Bagian Teknologi Informasi KPP dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

2. Data Sekunder

Walaupun dikatakan bahwa sumber di luar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan. Dilihat dari segi sumber data, bahan tambahan yang berasal dari sumber tertulis dapat

dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber data arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi.

Selain data primer, peneliti juga akan mengambil data sekunder berupa tampilan website SIMPPT, fasilitas pendukung teknologi informasi seperti mesin antrian, dan SOP Perizinan HO, SOP Informasi dan SOP Pengaduan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekonstruksi kebulatan-kebulatan demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang; memverifikasi, mengubah dan memperluas informasi diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan

memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota (Moleong Lexy, 2007: 186).

Dalam melakukan wawancara dengan Kepala Sistem Pengembangan Informasi Dishubkominfo, Kepala Seksi Pelayanan KPP, Staf Seksi Informasi dan Pengaduan Pelayanan dan Staf Seksi Pengelolaan dan Operator bagian Teknologi Informasi Kantor Pelayanan Perizinan, peneliti menggunakan teknik wawancara semi terbuka. Peneliti sebelumnya telah mempersiapkan pokok-pokok pertanyaan yang akan dikembangkan. Sedangkan wawancara dengan masyarakat, peneliti menggunakan teknik wawancara terbuka. Peneliti melakukan percakapan biasa dengan masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa canggung dan dapat memberikan data yang lebih akurat.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara terbuka yang dilakukan kepada masyarakat sebagai pengakses pelayanan perizinan. Peneliti dalam mengambil data seperti percakapan biasa yang dilakukan dengan narasumber dan narasumber sendiri tidak merasa sedang diwawancarai. Sedangkan dengan pegawai Kantor Pelayanan Perizinan dan juga pegawai Dishubkominfo peneliti akan menggunakan wawancara semi terbuka dimana peneliti telah mempersiapkan pokok-pokok pertanyaan yang akan dikembangkan.

2. Observasi Partisipatif

Teknik ini digunakan untuk melengkapi data-data yang belum terjaring melalui penggunaan teknik wawancara. Alasan peneliti

melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan yang rumit dan untuk membantu mengerti perilaku manusia (Moleong Lexy, 2007: 174).

Dalam penelitian ini, observasi partisipatif dilakukan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman. Peneliti membantu pekerjaan di KPP Kabupaten Sleman (magang) selama 2 minggu dari tanggal 8 – 23 Desember 2014. Observasi dilakukan dengan mengamati website SIMPPT yang ada dengan cara membantu proses input data, mendata nomor SK dan melayani proses pengambilan sertifikat perizinan. Peneliti juga mengamati sistem internal yaitu dengan membantu menginput data ke dalam sistem internal. Selain itu, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap saran dan pengaduan yang masuk apakah langsung ditanggapi atau tidak serta proses berjalannya pelayanan perizinan HO dengan mengamati apakah pemanfaatan teknologi informasi bisa berjalan lebih cepat dan efisien.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berupaberupa SOP perizinan HO, Pengaduan dan Informasi di Kantor Pelayanan Perizinan untuk memahami apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan atau belum.

G. Teknik Keabsahan Data

Peneliti dalam menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi metode. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang

memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong Lexy, 2007: 330). Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi sampai data mengalami kejenuhan yang sama sehingga data dapat dikatakan valid.

H. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan analisis interaktif seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:246) yaitu meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan diawali dengan observasi atau pengamatan yang dilakukan di lokasi penelitian. Kemudian dilanjutkan dengan melakukan wawancara dengan informan penelitian. Peneliti juga mengambil dokumentasi untuk mendukung data penelitian.

2. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman yang dimaksud dengan mereduksi data adalah pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan reduksi data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Perizinan kepada masyarakat.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sejumlah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan-kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan apa yang akan dilakukan selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data yang disajikan dalam bentuk informasi mengenai kualitas pelayanan perizinan dengan berbasis teknologi informasi studi kasus pelayanan izin gangguan yang diselenggarakan di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam suatu penelitian. Kesimpulan membantu untuk mencari dan memahami makna, keteraturan pola – pola penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Dalam penelitian ini maka akan disampaikan jawaban mengenai rumusan masalah yaitu kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan faktor pendukung serta pendorong pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi untuk izin gangguan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Wilayah Penelitian

Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) merupakan Kantor Pelayanan Perizinan merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala kantor yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dasar Hukum dari KPP Kabupaten Sleman adalah Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Sleman dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan.

KPP Kabupaten Sleman bertugas untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan. KPP Kabupaten Sleman dalam menjalankan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan;
2. pelaksanaan tugas bidang pelayanan perizinan;
3. pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan; dan
4. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan tugasnya, KPP Kabupaten Sleman memiliki visi
“TERWUJUDNYA PELAYANAN PERIZINAN YANG

SEDERHANA, TERBUKA DAN LANCAR KEPADA MASYARAKAT". Visi diatas merupakan suatu gambaran masa depan yang ingin dicapai oleh Kantor Pelayanan Perizinan sebagai suatu instansi pelayanan. Makna pelayanan adalah kemampuan, sikap dan tanggung jawab dalam memberikan layanan/tanggapan kepada masyarakat pemohon izin. Sederhana adalah salah satu wujud pemberian layanan secara mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sifat sederhana mengandung maksud ke depan Kantor Pelayanan Perizinan dituntut untuk selalu dapat mawas diri dan berinovasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat sesuai tuntutan zaman. Terbuka dan lancar dalam artian memberikan informasi tentang prosedur perizinan baik diminta maupun tidak oleh masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang ada.

Untuk mewujudkan visi tersebut, maka KPP Kabupaten Sleman memiliki misi sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan perizinan, maksudnya memberikan pelayanan kepada masyarakat/pemohon dengan seoptimal mungkin sesuai kewenangan yang dimiliki yaitu sebagai front office dalam pelayanan perizinan.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan perizinan. *Mengkoordinasikan* maksudnya adalah berupaya mengkoordinir proses pengolahan perizinan yang dilaksanakan pada instansi teknis /terkait agar pengelolaan perizinan dapat dilakukan

secara efektif dan efisien. *Pelaksanaan pelayanan perizinan* artinya memberikan pelayanan secara terbuka tidak membedakan satu dengan yang lain, sederhana dan lancar.

2. Standar Pelayanan KPP Kabupaten Sleman

KPP Kabupaten Sleman dalam menjalankan tugasnya memiliki standar pelayanan yang mengacu pada UU No 25 tahun 2009. Standar pelayanan tersebut meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/ **tarif**; produk pelayanan; **sarana**, prasarana, dan/ atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan; evaluasi kinerja pelaksana.

3. Profil Penerapan Teknologi Informasi di KPP Kabupaten Sleman

Penerapan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman dimulai dari tahun 2009. Teknologi yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan HO adalah melalui SIMPPT yang diperuntukkan oleh masyarakat yaitu perizinan online dan juga back office SIMPPT (BO SIMPPT) dan sistem internal yang diberi nama “sistem gotong royong” yang dibuat oleh seksi pengelolaan yang ada di KPP Kabupaten Sleman. Untuk berkomunikasi dengan

masyarakat, menampung saran dan pengaduan dari masyarakat, KPP Kabupaten Sleman sudah membuka banyak media seperti SMS, telephon, e mail dan juga website yang didalamnya terdapat kotak saran dan aduan.

SIMPPT adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk pengelolaan proses izin. Mulai dari eksplorasi informasi izin, pendaftaran, pendataan, survei lapangan, retribusi sampai dengan proses pembuatan surat izin (sumber : wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan KPP). SIMPPT merupakan suatu sistem jaringan internet yang menggunakan ISP jenis Dedicated Connection dimana koneksi bersifat menetap, yaitu terhubung ke internet selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Server dari SIMPPT saat ini dipegang oleh Dishubkominfo. SIMPPT dalam menghubungkan suatu sistem komputer antar dinas menggunakan fiber optic yang dapat menjangkau jarak yang jauh, memiliki kecepatan tinggi dan susah untuk mengalami gangguan (sumber : wawancara dengan Kepala Sistem Pengembangan Informasi Dishubkominfo). SIMPPT pertama kali dibuat oleh Gama Tekno yang bekerjasama dengan Dishubkominfo Kabupaten Sleman untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai suatu perizinan tertentu. SIMPPT terdiri dari dua macam yaitu website yang bisa diakses oleh masyarakat dan juga sistem web yang digunakan sebagai *back office* yang hanya dapat diakses oleh semua dinas yang melayani perizinan termasuk KPP Kabupaten Sleman yang menjadi user

pertama berjalannya SIMPPT karena KPP Kabupaten Sleman merupakan instansi yang berhadapan langsung dengan masyarakat ketika masyarakat akan mengakses pelayanan perizinan. Pada website yang diperuntukkan oleh masyarakat, terdapat informasi mengenai daftar perizinan, syarat perizinan, prosedur perizinan, formulir perizinan, proses perizinan, saran, keluhan dan nomor yang bisa dihubungi masyarakat untuk dapat mengakses informasi di KPP Kabupaten Sleman.

Sarana prasarana dalam pemanfaatan teknologi informasi pada proses pengelolaan perizinan HO di Kabupaten Sleman sudah baik. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“ . . . sarana prasarana disini sudah memadai mbak, komputer, printer, jaringannya bagus, telepon dapat digunakan untuk mendukung proses pelayanan yang ada disini”

KPP Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan perizinan HO sudah terdapat sarana prasarana yang memadai. Teknologi pendukung pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, sistem antrian yang modern dan juga alat penghitung uang yang bisa membuat pelayanan menjadi lebih baik.

4. Deskripsi Hasil Penelitian

SIMPPT yang dijalankan di KPP seharusnya dapat meningkatkan pelayanan perizinan khususnya perizinan HO. Namun dengan adanya masalah yang sering terjadi seperti mati listrik yang

menyebabkan terputusnya jaringan internet, budaya organisasi yang belum bisa menerima hal baru dan juga ketidaktahuan masyarakat mengenai SIMPPT maka kualitas dari SIMPPT harus ditinjau. Berikut merupakan hasil penelitian berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik meliputi transparansi, partisipasi dan efisiensi.

a. Transparansi

SIMPPT yang dibuat terpadu di semua dinas yang ada di Kabupaten Sleman untuk mengurus perizinan bertujuan untuk membuat proses perizinan menjadi transparan. Pelayanan diharapkan akan lebih terbuka dan masyarakat dapat mengetahui segala informasi dengan cepat dan tepat. Syarat, alur dan waktu jadinya Sertifikat Perizinan HO bisa dilihat melalui SIMPPT termasuk ketika masyarakat akan mengetahui sejauh mana proses perizinan sedang berjalan. Dengan adanya SIMPPT, masyarakat yang akan mengurus izin HO bisa mengakses formulir pendaftaran izin, dan memasukkan data pemohon ke dalam sistem. Masyarakat juga dapat mengetahui syarat dan prosedur untuk proses perizinan HO. Namun, informasi yang diberikan SIMPPT kepada masyarakat mengenai prosedur saat ini tidak sesuai dengan prosedur yang ada dalam SOP izin HO. Perbedaan ini adalah pada SIMPPT izin HO masih ditangani oleh Dinas Ketentraman dan Ketertiban, sedangkan pada kenyataannya izin HO diberikan oleh KPP Kabupaten Sleman. Informasi yang kurang tepat ini terjadi karena sejak tahun 2009, SIMPPT belum

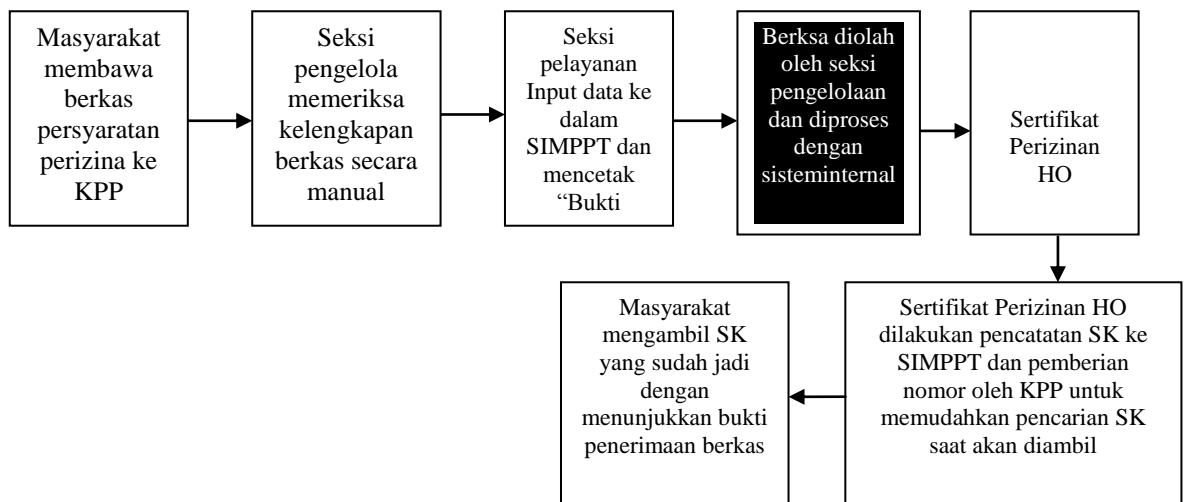
pernah diperbaiki. Segala perubahan prosedur yang terjadi belum di update dalam SIMPPT. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara :

“SIMPPT dari dulu sampai sekarang masih sama. Padahal sudah ada perubahan-perubahan. Dari pihak KPP sendiri sudah berusaha untuk memberikan masukan kepada Dishubkominfo tapi belum ada tindak lanjut dari sana. Jadi ya informasi menjadi tidak akurat dan masyarakatpun lebih percaya untuk datang langsung ke KPP dan tidak membuka SIMPPT” (hasil wawancara dengan operator bagian teknologi informasi dan Kepala Seksi Pelayanan KPP Kabupaten Sleman).

Dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan HO, KPP tidak sepenuhnya menggunakan teknologi informasi namun juga masih banyak menggunakan cara manual. Masyarakat harus datang ke KPP dan menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan. Setelah itu, KPP Kabupaten Sleman melakukan pengecekan terhadap syarat izin HO secara manual dan memasukkan data ke dalam SIMPPT. Setelah data masuk ke dalam SIMPPT, maka kemudian data dimasukkan kembali ke sistem internal untuk dikelola dan diproses menjadi Sertifikat Perizinan HO karena BO SIMPPT belum bisa menjalankan proses perizinan HO secara runtut dan lengkap.

Belum adanya keterpaduan antara SIMPPT dan sistem internal ini membuat pelayanan perizinan HO menjadi tidak transparan. Pelayanan yang terbuka dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat tidak terjadi karena masih banyaknya pelayanan yang diselenggarakan secara manual. Dalam SIMPPT sudah jelas terdapat informasi progress yang seharusnya dapat diakses masyarakat untuk mengetahui jalannya proses perizinan, namun SIMPPT tidak bisa

menjawab informasi tersebut. Berikut merupakan alur kerja SIMPPT yang terjadi di KPP Kabupaten Sleman.



Gambar 2. Alur Kerja SIMPPT
Sumber : Hasil Pengamatan dan Wawancara

Pada kotak yang berwarna hitam inilah proses SIMPPT terputus. Berkas yang seharusnya bisa langsung diproses melalui BO SIMPPT dikelola oleh Seksi Pengelola menggunakan sistem *micrososft excel* yang dibuat internal oleh KPP dengan nama “Sistem Gotong Royong”. Dari gambar diatas terlihat jika SIMPPT saat ini hanya berfungsi sebagai penyimpan data saat berkas masuk dan juga penyimpanan data saat SK sudah jadi. SIMPPT belum mampu memproses perizinan dengan lebih detail. Kelemahan yang terdapat di SIMPPT ini membuat proses perizinan belum bisa berjalan dengan transparan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan sebagai berikut :

“Ya itu dia kelemahan kami mbak, kami tidak bisa memberikan kepastian kepada masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan perizinannya melalui SIMPPT sehingga pelayanan tidak transparan. Masyarakat yang menanyakan lewat telepon atau SMS saja yang bisa kami layani, masyarakat yang menelpon lalu kita cek dengan menggunakan sistem internal baru bisa dilihat proses nya sampai mana, kalau untuk masyarakat yang bertanya melalui telepon atau SMS kapan SK jadi nanti kita cek ke SIMPPT, karena kan setelah SK jadi harus dicatat lagi ke SIMPPT”.

Transparan berarti kecurigaan antar aktor yaitu masyarakat dan juga KPP sebagai penyelenggara pelayanan haruslah berkurang. Dalam mengurus izin HO, masyarakat harus membayar retribusi sesuai dengan besar kecilnya usaha yang membutuhkan izin HO tersebut. Dalam proses perhitungan retribusi izin HO, SIMPPT seharusnya sudah bisa dimanfaatkan dengan baik. SIMPPT dapat menghitung retribusi dengan cepat dan tepat. Berikut merupakan gambar sistem penghitung retribusi yang ada di SIMPPT.

Sidebar Navigation

- Pengelolaan Perizinan
- Pelayanan Perizinan
- Pendaftaran DPPD
- Proses DPPD
- Retribusi
- Retribusi Izin Gangguan
- Retribusi Izin Mendirikan Bangunan
- Laporan
- Monitor Performa

Copyright by
SCB-OP Pemkab Sleman

Retribusi Izin Gangguan

Luas Ruang Tempat Usaha (LRTU)

Indeks Lingkungan

Indeks Gangguan Tetap 1 (Terhadap Kegiatan Perumahan - termasuk kegiatan campuran yang ada di dalamnya)

Indeks Gangguan Tetap 2 (Terhadap Kegiatan Non Perumahan/Permukiman - Kantor, Hotel, Kesehatan, perdagangan jasa dan Sarana Umum)

Indeks Gangguan Tetap 3 (Terhadap Kegiatan Terminal, Perdagangan dan Industri)

Indeks Gangguan Tetap 4 (Terhadap Kegiatan Pertanian dan Kehutanan termasuk peternakan dan perikanan)

Indeks Gangguan Tidak Tetap (produk usaha/kegiatan yang sama)

Indeks Gangguan Tidak Tetap (jenis usaha/kegiatan yang sama)

Hitung

Gambar 3. Sistem untuk menghitung biaya HO yang ada dalam SIMPPT

Sumber : BO Perijinan Online KPP Kabupaten Sleman

Namun, sistem penghitungan yang ada di SIMPPT saat ini tidak digunakan. KPP dalam menghitung retribusi izin HO dilakukan dengan menggunakan sistem internal. Dengan penghitungan menggunakan sistem internal ini dapat membantu SIMPPT untuk melakukan penghitungan lebih cepat dan tentunya dengan tingkat kesalahan yang berkurang. Masyarakat dalam membayar izin HO akan mendapat kwitansi yang didalamnya terdapat rincian biaya yang dibayarkan.

Informasi mengenai kepastian waktu dalam memberikan pelayanan perizinan yang dilakukan KPP Kabupaten Sleman harus jelas dan tepat. Waktu yang dibutuhkan untuk memproses izin HO adalah 10 hari, namun sering terjadi keterlambatan proses turunnya Sertifikat Perizinan HO. Hal ini disebabkan karena banyaknya daftar pemohon yang akan mengurus izin HO. Saat ini, KPP hanya mampu melakukan tinjau lokasi sebanyak 1-6 lokasi per hari. Hal ini tidak sebanding dengan pemohon izin HO yang masuk setiap harinya mencapai 8-14 orang per hari. Oleh karena untuk izin HO wajib menggunakan tinjau lapangan maka sering terjadi keterlambatan (sumber : wawancara dengan staf seksi pengelolaan KPP Kabupaten Sleman).

b. Partisipasi

Untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, tentunya dibutuhkan saran dari masyarakat. KPP Kabupaten Sleman dalam menerima saran, masukan ataupun pertanyaan dari masyarakat menggunakan banyak media. Media yang digunakan antara lain kotak saran, telepon (0274-868405), SMS(08112500666), e-mail(perizinan@slemankab.go.id) dan juga kotak keluhan maupun saran yang ada di SIMPPT dengan mengakses perizinan.slemankab.go.id atau kpp.slemankab.go.id. Untuk pertanyaan mengenai perizinan, masyarakat paling banyak menghubungi KPP dengan menggunakan telepon. Saran dan keluhan saat ini telah banyak disampaikan masyarakat melalui e-mail dan juga melalui SIMPPT. Dari tahun 2009 dimana SIMPPT dimulai, banyak masyarakat yang sudah memberikan saran dan keluhan melalui SIMPPT. Namun tidak bisa dipungkiri bahwa keluhan dan saran banyak disampaikan masyarakat secara langsung kepada KPP Kabupaten Sleman. Dari hasil wawancara dengan 10 penerima pelayanan HO yaitu masyarakat, 8 diantaranya tidak mengetahui adanya SIMPPT yang dimiliki oleh KPP Kabupaten Sleman. Untuk mengakses informasi, masyarakat lebih sering datang langsung ke KPP dan tidak memanfaatkan teknologi yang sudah disediakan. SIMPPT yang didalamnya sudah memuat syarat pendaftaran sampai dengan informasi pengambilan SK dan juga

memuat saran dan keluhan seharusnya bisa membantu masyarakat mengakses informasi tanpa harus datang langsung ke KPP. Masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke KPP Kabupaten Sleman hanya untuk menanyakan syarat suatu perizinan. Banyak alasan yang mendasari masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke KPP. Alasan tersebut diantaranya adalah :

1. Syarat yang ada di SIMPPT terkadang berbeda dengan syarat yang diminta ketika datang langsung ke KPP Kabupaten Sleman,
2. Masyarakat tidak mengetahui tentang adanya SIMPPT KPP Kabupaten Sleman,
3. Ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses SIMPPT,
4. Keluhan dan saran yang disampaikan melalui SIMPPT lama ditanggapi oleh KPP.

(sumber : hasil wawancara dengan pemohon izin HO)

Perbedaan syarat dan prosedur yang ada di SIMPPT dan realita ini terjadi karena kurang koordinasinya Dishubkominfo sebagai server dengan KPP sehingga banyak daftar persyaratan perizinan yang kurang tepat. Syarat serta prosedur yang ada dalam SIMPPT untuk perizinan HO berbeda dengan standar pelayanan perizinan HO yang sudah ditetapkan. Untuk dapat mengatasi masalah tersebut, maka KPP sudah meminta untuk mengubah beberapa daftar persyaratan perizinan yang tidak tepat kepada

Dishubkominfo. Namun, memang sampai saat ini belum ada perubahan yang dilakukan oleh Dishubkominfo.

Alasan yang kedua yaitu ketidaktahuan masyarakat terhadap SIMPPT yang ada di KPP Kabupaten Sleman. Untuk mengatasi masalah ini, KPP Kabupaten Sleman pernah memasang banner yang isinya memuat alamat website dari SIMPPT Perijinan Online yang berada di ruang tunggu KPP Kabupaten Sleman, namun sekarang banner tersebut sudah tidak dipasang lagi. Kurangnya sosialisasi tentang adanya SIMPPT ini tentunya harus menjadi perhatian KPP Kabupaten Sleman agar masyarakat bisa mengakses pelayanan perizinan tanpa datang langsung ke KPP Kabupaten Sleman.

Dalam berkomunikasi dengan masyarakat untuk menerima saran ataupun keluhan dari masyarakat, pada SIMPPT juga terdapat kolom saran dan keluhan. Namun, saat ini memang berkomunikasi melalui SIMPPT belum dikatakan berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan pegawai yang bertanggungjawab untuk bagian informasi melalui SIMPPT juga memiliki banyak tugas sehingga tidak sempat untuk membuka saran atau keluhan dari masyarakat setiap hari dan jawaban dari saran atau keluhan lama tersampaikan kepada masyarakat.

Saran dan keluhan dari masyarakat banyak yang disampaikan melalui SIMPPT. Berikut merupakan tabel jumlah saran dan keluhan dari tahun 2009-2014.

Tabel 1. Jumlah saran dan keluhan dari masyarakat kepada KPP Kabupaten Sleman berdasarkan media yang digunakan.

	e-mail	SMS	Telepon	Web SIMPPT
2009	6	36	2	90
2010		14		72
2011				89
2012				67
2013				15
2014				70

Sumber : Perijinan.slemankab.go.id

Meskipun partisipasi masyarakat sudah mulai nampak pada SIMPPT, namun partisipasi dengan menggunakan teknologi informasi bisa dikatakan belum baik. Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan HO, masyarakat yang seharusnya bisa memanfaatkan SIMPPT untuk melihat syarat dan prosedur, mengumpulkan berkas, melihat progress perizinan masih datang langsung ke KPP. SMS dan e-mail juga tidak dimanfaatkan masyarakat dengan baik. Hal ini tentunya tidak hanya merupakan

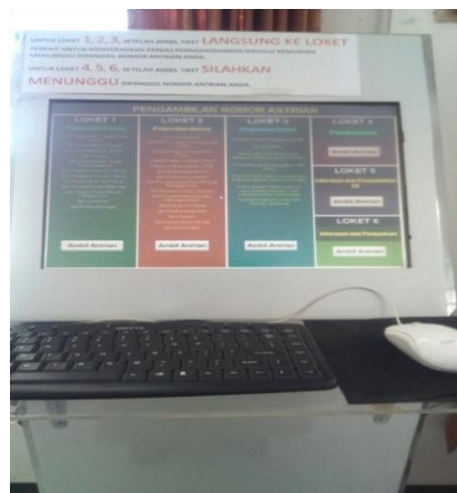
kesalahan masyarakat, karena KPP Kabupaten Sleman juga masih membuka pelayanan dengan cara manual dari penerimaan berkas sampai kepada pengambilan sertifikat izin. Masyarakat akan merasa puas jika melakukan pelayanan perizinan dengan cara tatap muka dibandingkan dengan pelayanan perizinan dengan menggunakan teknologi informasi.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka di KPP Kabupaten Sleman terdapat sistem antrian yang sudah menggunakan teknologi yang baik. Namun, saat ini antrian tidak difungsikan dengan baik. Masalah antrian ini juga dikemukakan oleh staf seksi pelayanan KPP Kabupaten Sleman sebagai berikut :

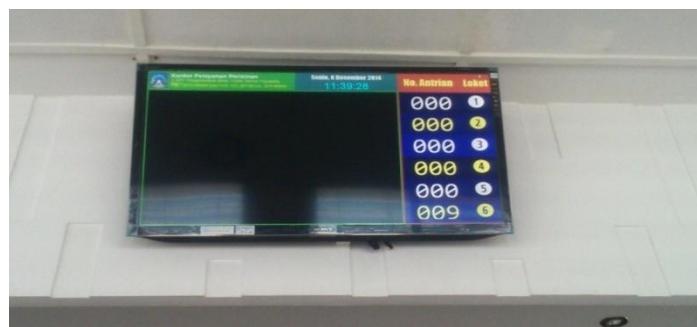
“Sistem antrian yang digunakan memang tidak terpakai. Hanya loket 6 saja yang masih menggunakan karena banyak yang ke loket 6. Masyarakat sekarang juga sudah terbiasa tanpa antrian, tapi kalau yang pertama kali memang sering menggunakan antrian namun sering langsung dipanggil karena antrian yang tidak terpakai”.

Antrian yang ada di KPP sudah menggunakan teknologi modern seperti yang sering ditemui di bank. Sayangnya penggunaan antrian ini tidak bisa berjalan dengan baik. Saat ini, antrian hanya digunakan di Locket 6 yaitu loket informasi. Untuk Locket 1-4 yaitu loket penerimaan berkas dan Locket 5 untuk pengambilan Sertifikat Perizinan HO tidak menggunakan antrian. Masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan bisa langsung memberikan berkas atau mengambil berkas secara langsung. Hal ini tentu menyebabkan

menumpuknya pekerjaan. Selain itu, masyarakat yang sudah terlanjur mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan harus kadang terdesak dengan orang lain yang langsung datang ke loket. Untuk itulah maka perlu pembenahan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil sesuai dengan kedatangannya



Monitor pengamabilan nomor antrian Alat cetak nomor antrian



Monitor nomor antrian

Gambar 4. Sistem Antrian KPP Kabupaten Sleman

Untuk dapat mengembalikan lagi keefektifan sistem antrian ini, pastinya diperlukan komitmen yang tinggi dari masing masing pegawai loket untuk menerapkan kembali sistem antrian. Dengan pegawai yang disiplin untuk memperbaiki sistem antrian, maka

masyarakat juga akan terbiasa untuk hidup disiplin dan teratur serta mendapat keadilan dalam memperoleh pelayanan.

c. Efisiensi

Efisiensi berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berlangsung dengan cepat, proses kerja dari KPP Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan perizinan dapat dipersingkat dan jenjang birokrasi dapat dipangkas. Sebelum adanya teknologi informasi yang digunakan baik SIMPPT atau sistem internal, proses izin HO berlangsung lama. Pencatatan yang dilakukan dengan manual membuat proses pengelolaan izin lebih lama, bahkan hanya untuk mencari data pemohon sebelum menerapkan teknologi informasi membutuhkan waktu yang lama.

Hal ini terlihat pada saat peneliti melaksanakan observasi, ada aduan mengenai koperasi yang belum memiliki izin HO dan itu berdiri sebelum adanya teknologi informasi masuk dan masih menggunakan cara manual. Untuk melakukan cek data, maka KPP harus melihat buku catatan daftar HO. Proses pencarian itu membutuhkan waktu yang lama, yaitu sekitar 30-60 menit. Namun sekarang dengan adanya sistem gotong royong dan SIMPPT bisa dicari dengan memasukkan nomor pendaftaran atau nama pemohon. Pencarian dengan sistem ini hanya membutuhkan waktu kurang dari 4 menit, ini berarti KPP Kabupaten Sleman telah bertanggungjawab untuk selalu memperbaiki pelayanan menjadi lebih efisien.


Dengan adanya SIMPPT, maka waktu yang diperlukan untuk mengambil Sertifikat Perizinan HO menjadi lebih cepat. Sebelum adanya SIMPPT, apabila ada masyarakat yang mau mengambil Sertifikat Perizinan HO harus dilihat manual di buku pencatatan SK dan pencarian SK pun masih dicari dengan manual di penyimpanan Sertifikat Perizinan HO yang berjumlah sangat banyak. Untuk dapat mencari Sertifikat Perizinan HO bahkan membutuhkan waktu 15-30 menit. Namun, dengan adanya SIMPPT maka pencarian SK yang sudah jadi hanya dilakukan dengan memasukkan nomor pendaftaran sehingga akan muncul nomor register yang memudahkan dalam pengambilan SK. SK yang sudah diberi nomor dan ditata dengan berurutan membuat pengambilan SK menjadi cepat. Waktu yang dibutuhkan dengan cara SIMPPT ini hanya berlangsung selama kurang dari 5 menit. Meskipun kadang sering terjadi pegawai KPP yang bertugas di loket pengambilan berkas lupa tidak menginput nomor registrasi ke dalam SIMPPT namun hanya ditulis secara manual di dalam buku bukti pengambilan SK sehingga proses pencarian letak SK dengan menggunakan nomor registrasi akan berlangsung lebih lama. Hal ini diungkapkan oleh staf seksi pelayanan sebagai berikut :

“Kadang kita lupa memasukkan nomor register, jadi di SIMPPT tidak ada nomornya. Jadi, kita harus mencari dengan manual di buku baru bisa mengetahui letak sertifikat. Sebenarnya dengan SIMPPT sangat memudahkan, tapi *human error* menjadi salah satu hambatan”

Bp. Ketanggulan
2.377.400

Pemerintah Kabupaten Sleman
Kantor Pelayanan Perizinan
Jl. KRT Pringgondingrat, Beran, Tridadi, Sleman Tlp. (0274)868405 ext. 1175 atau 1275

UNTUK PEMOHON

BUKTI PENERIMAAN BERKAS

 005653.54.14

2014/05/28
 12.35.42
 155/

Nama Pemohon	Hasta Kuntara, ST, MT
Jenis Perizinan	Permohonan IMB bangunan gedung (milik perorangan)
Badan Usaha	Perorangan (Rumah Tinggal)
Lokasi Perizinan	Jl. Kubus Tiyasan Condongcatur Depok Sleman
Tanggal Penerimaan	28 Mei 2014
Perkiraan/estimasi tanggal penyelesaian	27 Juni 2014 jika semua syarat sudah lengkap dan benar

Keterangan:
 A. Tanda terima ini untuk pengambilan izin
 B. Permohonan ini belum dapat diproses jika belum dilaksanakan:
 • cek lokasi
 • pembayaran retribusi

Sleman, Petugas 28/5/14

Nama ST. SUMILATIP
No. 1619

Gambar 5. Bukti Penerimaan Berkas

Nomor perizinan yang bisa diinput dalam SIMPPT untuk melihat nomor registrasi saat mengambil sertifikat perizinan HO terletak di bawah barcode.

Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan akan menjadikan proses pengelolaan perizinan HO menjadi lebih cepat. Meskipun dengan adanya sistem internal dan SIMPPT sudah dapat mempermudah pekerjaan dari petugas pengelola perizinan, namun waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan HO masih sering terjadi keterlambatan. Hal ini diakrenakana adanya proses pengelolaan izin HO yang belum sepenuhnya dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Salah satu prosedur pengelolaan izin HO adalah tinjau lokasi. Untuk meninjau lokasi pemohon, tenknologi informasi belum dapat digunakan karena petugas harus survey langsung ke lokasi.

Keterlambatan yang sering terjadi ini disebabkan karena banyaknya pemohon yang tidak sebanding dengan kemampuan survey petugas KPP. Dalam sehari, berkas yang masuk untuk izin HO berjumlah 14 pemohon, sedangkan dalam setiap ahrianya petugas hanya mampu melakukan survey maksimal 6 lokasi.

Proses pengelolaan perizinan HO dengan memanfaatkan teknologi informasi bertujuan untuk mengurangi proses kera perizinan. Teknologi informasi bisa dimanfaatkan dan dapat membuat pekerjaan dari petugas perizinan menjadi lebih ringan. SIMPPT telah membantu pekerjaan petugas perizinan terutama pada saat pemohon izin akan mengambil sertifikat HO. Namun, dengan sistem yang ada di SIMPPT seharusnya tidak hanya bisa digunakan untuk mempermudah petugas pada saat sertifikat dan membuat surat penerimaan berkas. Padahal SIMPPT seharusnya bisa digunakan untuk membuat slip pembayaran dan menghitung retribusi perizinan dan juga untuk melihat data lengkap pemohon termasuk pemohon HO yang sudah ditinjau dan yang belum.

Dalam penerapannya proses yang bisa dilakukan melalui SIMPPT dilaksanakan oleh sistem internal yang dibuat oleh KPP Kabupaten Sleman. Hal ini dilakukan karena prosedur yang ada di SIMPPT tidak sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan. SIMPPT tidak hanya digunakan untuk perizinan HO, tetapi untuk semua perizinan yang menyebabkan prosedur untuk semua perizinan

disamakan sehingga tidak sinkron apabila dilaksanakan. Hal ini diungkapkan oleh staf pengelola KPP Kabupaten Sleman sebagai berikut :

“Prosedur yang ada di SIMPPT back office itu tidak sesuai apabila diterapkan. Dalam sistem, syarat masih bercampur antara satu izin dan izin yang lainnya. prosedurnya juga kadang sama, padahal ada izin yang membutuhkan tinjau dan ada yang tidak membutuhkan tinjau lapangan”.

Tidak adanya SOP pada SIMPPT juga menyebabkan cara kerja SIMPPT tidak bisa dilaksanakan dengan jelas. Hal ini dijelaskan oleh Kepala Sistem Pengembangan Informasi dari Dishubkominfo sebagai berikut :

“SOP dalam memanfaatkan SIMPPT untuk perizinan ini belum ada, sehingga masih banyak kesalahan-kesalahan terutama syarat dan prosedur pada back officenya. Sampai sekarang memang masih dalam perbaikan jadi belum bisa dimanfaatkan dengan baik”.

Penerapan SIMPPT back office yang belum bisa digabungkan dengan sistem internal untuk perizinan HO membuat staf pengelola di KPP Kabupaten Sleman harus melakukan input data sebanyak dua kali. Meskipun harus melakukan input dua kali, tapi dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui dua sistem tersebut dapat meringankan beban petugas KPP apabila dibandingkan dengan cara manual.

Teknologi informasi bertujuan untuk mengurangi jenjang birokrasi agar pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien. Masyarakat tidak perlu melalui birokrasi yang panjang, namun bisa tersubstitusi

dengan adanya teknologi informasi, bahkan tidak perlu datang ke instansi pemerintah untuk mengakses pelayanan. Namun, saat ini masyarakat masih harus datang langsung ke KPP Kabupaten Sleman dengan membawa berkas persyaratan izin HO. Jika berkas sudah terpenuhi, maka proses perizinan bisa segera diproses oleh KPP Kabupaten Sleman. Permasalahannya adalah apabila berkas belum lengkap, maka pemohon harus kembali melengkapi persyaratan dan menyerahkannya lagi ke KPP Kabupaten Sleman. Pelayanan perizinan HO saat ini masih bergantung pada pelayanan tatap muka. Teknologi informasi belum bisa dimanfaatkan dengan baik. Hal ini disebabkan selain karena SIMPPT yang belum bisa digunakan untuk memproses izin, namun masyarakat yang masih percaya untuk mengurus izin dengan tatap muka. Hal ini diungkapkan juga oleh staf seksi pengelolaan dalam wawancara sebagai berikut :

“Masyarakat lebih percaya kalau menyerahkan berkas secara langsung, kalau lewat website mungkin takut gak sampai”.

Tidak berfungsinya teknologi informasi dengan baik ini juga terjadi karena masyarakat tidak tahu akan penerapan teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman. Sampai saat ini belum ada sosialisasi mengenai SIMPPT dan peijinan online yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sleman kepada masyarakat. Selain itu, KPP Kabupaten Sleman saat ini masih membuka pelayanan dengan cara

tatap muka dan belum bisa memanfaatkan SIMPPT untuk penerimaan berkas.

B. Pembahasan

1. Kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman untuk studi kasus perizinan HO.

Kualitas pelayanan publik bisa diukur dari beberapa indikator yaitu transparansi, partisipasi dan efisiensi.

a. Transparansi

Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Terbuka disini berarti bahwa pelayanan perizinan yang diselenggarakan melalui teknologi informasi yaitu SIMPPT, sistem internal dan media komunikasi dengan masyarakat seperti telephone, SMS dan e mail harus bisa memberikan pelayanan yang transparan kepada masyarakat.

Pelayanan yang terbuka adalah bahwa segala macam informasi mengenai perizinan HO bisa didapat masyarakat melalui teknologi informasi yaitu website SIMPPT yang disediakan untuk masyarakat. Syarat dan prosedur tentunya harus dipaparkan dengan jelas dan benar, namun pada kenyataannya masih terdapat kesalahan yaitu pada prosedur perizinan HO. Selain itu, SIMPPT yang dirancang untuk bisa menunjukkan progres pelayanan belum bisa berjalan. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan antara SIMPPT dengan sistem

internal yang tidak tersambung sehingga masyarakat tidak bisa memantau progress perizinan. Oleh karena itu, dalam memantau proses perizinan masyarakat lebih suka untuk menggunakan media komunikasi yaitu telephone. Tidak berfungsinya SIMPPT sebagai teknologi informasi yang transparan ini juga disebabkan karena KPP Kabupaten Sleman sampai saat ini masih menerapkan sistem manual yaitu tatap muka untuk pelayanan. Masyarakat tidak percaya untuk menggunakan teknologi informasi, namun masih memilih datang langsung ke KPP Kabupaten Sleman. Dengan adanya pelayanan yang masih tatap muka menyebabkan masyarakat tidak berminat untuk membuka SIMPPT, karena pelayanan akan lebih mudah dan jelas apabila dilaksanakan di kantor. Oleh sebab itulah maka SIMPPT belum bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan bahwa masyarakat bisa mendapatkan informasi yang baik melalui teknologi informasi yang disediakan oleh KPP Kabupaten Sleman.

Teknologi informasi seharusnya memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat untuk dapat mengakses. Namun, tidak semua masyarakat bisa mengoperasikan internet dengan baik. Masyarakatpun juga harus mengetahui tentang adanya sistem ini, oleh karena itu diperlukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat mengenai tata cara perizinan online. Namun, SIMPPT juga harus dirancang dengan baik, untuk izin HO haruslah disesuaikan dengan SOP. Syarat dan prosedur harus diisi dengan

benar agar masyarakat dapat mendapat informasi dengan tepat dan cepat sehingga proses pelayanan akan transparan dan dapat menggunakan teknologi informasi secara penuh tanpa harus menuntut masyarakat untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Perizinan.

b. Partisipasi

Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kaitannya dengan pelayanan berbasis teknologi informasi, maka partisipasi dilihat dari peran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi yang disediakan oleh KPP Kabupaten Sleman.

Teknologi informasi yang disediakan oleh KPP untuk masyarakat yaitu SIMPPT Perizinan Online belum bisa dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Masyarakat saat ini hanya memanfaatkan SIMPPT untuk melihat syarat perizinan dan memberikan saran atau pengaduan kepada KPP Kabupaten Sleman. Padahal, dalam sistem tersebut sudah disediakan formulir yang bisa diisi dan juga dapat digunakan untuk mengumpulkan berkas pemohon melalui website. Namun, dengan adanya tuntutan KPP yaitu berkas pemohon harus dibawa ke kantor maka SIMPPT menjadi tidak berfungsi untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

Kelebihan dari SIMPPT ini adalah masyarakat memiliki ruang yang banyak untuk menyampaikan saran, masukan ataupun pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Sleman dan juga instansi yang lainnya tanpa batas waktu. Selama 24 jam SIMPPT bisa diakses oleh masyarakat, sedangkan media lain seperti telepon dan SMS untuk memberikan saran, masukan dan pengaduan hanya bisa dilakukan selama jam kerja.

Saat ini, masyarakat yang memberikan saran, masukan dan pengaduan kepada SIMPPT memang terus bertambah seiring dengan semakin majunya masyarakat terhadap teknologi. Namun, tidak sedikit juga masyarakat yang bahkan tidak mengetahui tentang website SIMPPT yang ada di Kabupaten Sleman. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman dan juga KPP Kabupaten Sleman kepada masyarakat.

Pelayanan yang partisipatif tentunya tidak bisa berjalan hanya dengan satu pihak yaitu masyarakat sebagai penerima pelayanan saja, namun juga dibutuhkan penyelenggara pelayanan yang turut serta berpartisipasi. Dengan adanya saran, masukan dan pengaduan dalam SIMPPT, KPP Kabupaten Sleman harus dapat menjawab saran, masukan dan pengaduan dengan cepat dan tepat. Namun, karena beban pekerjaan yang besar pada seksi informasi yang bertanggungjawab untuk masalah pengaduan, tidak dapat menanggapi dengan cepat. Untuk itulah dibutuhkan admin khusus

yang mengurus masalah SIMPPT dalam berkomunikasi kepada masyarakat agar komunikasi dari instansi pemerintah termasuk KPP Kabupaten Sleman dengan masyarakat dalam berlangsung dua arah dan dilakukan dengan cepat dan tepat. Saat ini, semua pengaduan memang ditanggapi dengan baik oleh KPP Kabupaten Sleman, hanya saja membutuhkan waktu yang lama yaitu antara 2-3 minggu untuk menanggapi masyarakat dengan menggunakan SIMPPT, padahal pada SOP pengaduan pemberian jawaban kepada masyarakat seharusnya bisa dilakukan paling lama 5 hari setelah aduan diterima.

Peran serta KPP Kabupaten Sleman dalam memanfaatkan teknologi informasi melalui SIMPPT back office juga belum diterapkan dengan baik. Saat ini, BO SIMPPT (Back Office) hanya digunakan untuk input data dan pemberian nomor register ketika pemohon akan mengambil sertifikat HO. Proses lain seperti pencatatan data tinjau lapangan, penghitungan retribusi dilakukan melalui sistem internal. Padahal, sebenarnya hanya dengan SIMPPT saja sudah bisa dijalankan proses tersebut termasuk penghitungan retribusi. Meskipun penerapan teknologi informasi tetap digunakan, tapi petugas pengelola izin HO harus melakukan input data ke dalam BO SIMPPT dan juga ke dalam sistem internal yang menyebabkan adanya pengulangan pekerjaan. Untuk dapat mengatasi hal ini, haruslah ada perbaikan dengan BO SIMPPT melalui kerjasama yang

baik dengan Dishubkominfo agar semua proses perizinan bisa dilaksanakan dengan BO SIMPPT.

Partisipasi terhadap teknologi informasi yaitu pada sistem antrian yang sudah menggunakan teknologi antrian yang baik belum berjalan. Petugas front office yang bertatap muka dengan masyarakat tidak menggunakan sistem antrian, padahal telah disediakan untuk memberikan keadilan pelayanan bagi masyarakat. Kurangnya komitmen petugas dalam menjalankan sistem antrian membuat masyarakat terbiasa untuk tidak mengantri dan teknologi yang disediakan menjadi tidak terpakai. Dengan melihat berbagai permasalahan yang ada di KPP Kabupaten Sleman berkaitan dengan partisipasi masyarakat ataupun petugas KPP Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat, maka partisipasi bisa dikatakan belum baik.

c. Efisiensi

Pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan HO di KPP Kabupaten Sleman diharapkan dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi beban kerja KPP Kabupaten Sleman. SIMPPT dan sistem internal dinilai sudah memudahkan pekerjaan dari petugas perizinan di KPP Kabupaten Sleman. SIMPPT memudahkan petugas ketika pemohon perizinan akan mengambil sertifikat HO. Petugas hanya akan memasukkan nomor pendaftaran ke dalam SIMPPT yang akan memuat nomor

register dimana nomor register tersebut merupakan letak sertifikat. Dengan adanya nomor register maka pelayanan pada saat pengambilan sertifikat bisa lebih cepat.

Sistem internal yang dijalankan sudah membantu pekerjaan petugas KPP Kabupaten Sleman dalam mengurus izin HO. Pengelolaan HO yang sebelumnya dilakukan dengan pencatatan manual bisa tersubstitusi dengan adanya sistem internal. Meskipun, seharusnya pekerjaan bisa diselesaikan dengan satu sistem yaitu SIMPPT yang tentunya harus diperbaiki terlebih dahulu. Petugas KPP Kabupaten Sleman harus melakukan input data di kedua sistem yang berarti akan mengulangi pekerjaan, namun jika dibandingkan dengan pengelolaan HO tanpa teknologi informasi sangat jauh berbeda dan bisa dikelola dengan lebih cepat.

Efisiensi dengan adanya teknologi informasi seharusnya dapat mengurangi jenjang birokrasi yang harus diakses oleh masyarakat. Adanya penerapan teknologi seharusnya bisa menggantikan tatap muka yang ada di KPP Kabupaten Sleman sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengakses pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan lebih cepat. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya perlu dilakukan secara bertahap dan dengan sosialisasi yang baik kepada masyarakat. Tidak hanya masyarakat, namun petugas perizinan harus dibekali penguasaan teknologi informasi yang tinggi agar teknologi benar-benar dapat

mengurangi pekerjaan dan tidak malah merepotkan pada saat melayani masyarakat.

Kemajuan teknologi juga seharusnya dapat mengurangi pekerjaan masyarakat dalam membayar retribusi. Meskipun saat ini pembayaran retribusi bisa dilakukan di Bank BPD, namun masyarakat masih harus datang untuk menunjukkan bukti pembayaran dari bank. Dengan sistem yang seperti ini maka masyarakat malah harus bekerja dua kali yaitu ke bank dan ke KPP sehingga masyarakat lebih memilih untuk langsung datang ke KPP guna membayar retribusi.

Teknologi informasi seharusnya bisa digunakan untuk semua tahapan pelayanan dalam mengurus perizinan HO. Melalui SIMPPT, masyarakat bisa melengkapi persyaratan dengan cara memasukkan data. Setelah itu, KPP bisa mengelola izin HO dan menginformasikan jadwal tinjau lapangan melalui media komunikasi seperti telephone, SMS atau e mail kepada masyarakat. Untuk membayar retribusi bisa dilakukan secara online dan kemudian hanya dengan mengupload tanda bukti survei ke SIMPPT. Masyarakat juga bisa melihat progress perizinan dan juga memiliki hasil perizinan yaitu sertifikat perizinan secara online. Masyarakat hanya perlu datang ke KPP untuk mengambil sertifikat HO. Namun, saat ini hal tersebut belum bisa dilakukan. SIMPPT hanya berfungsi sebagai input data dan pencatatan nomor sertifikat dan nomor

register saja. Begitu pula dengan sistem internal yang belum bisa dikolaborasikan dengan SIMPPT. Untuk mengatasi hal tersebut KPP sudah memberikan usulan kepada Dishubkominfo sebagai server untuk memperbaiki SIMPPT, namun memang belum ada tanggapan secara serius dari Dishubkominfo sehingga sampai saat ini SIMPPT belum bisa diterapkan untuk memproses semua proses pelaksanaan perizinan HO. Berbagai masalah ini tentunya membuat pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi belum efisien.

Tidak efisiennya pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi ini juga disebabkan karena KPP sampai saat ini masih menjalankan pelayanan dengan tatap muka. Masyarakat diharuskan datang ke KPP untuk menyerahkan berkas sampai kepada mengambil sertifikat. Namun, masalah ini juga tidak semata – mata merupakan kesalahan KPP Kabupaten Sleman. Dilihat dari segi masyarakatnya, masyarakat Kabupaten Sleman tidak semuanya menguasai teknologi informasi. Hal ini bisa dilihat pada saat wawancara dengan 10 pemohon HO dari 8 orang mengatakan bahwa tidak mengetahui adanya perizinan online dari SIMPPT dan tidak begitu tahu mengenai teknologi sehingga memilih untuk langsung datang ke KPP Kabupaten Sleman. Dua dari pemohon yang lain sudah mengetahui adanya webiste namun masih mengandalkan pelayanan tatap muka ke KPP karena sistem tersebut seperti tidak dijalankan. Masyarakat masih kurang percaya dengan adanya

teknologi informasi dan sudah terbiasa dengan sistem tatap muka sehingga pelaksanaan perizinan berbasis teknologi informasi tidak didukung peran serta masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan saat ini masih sebatas pada pemberian informasi kepada publik, bukan untuk meningkatkan efisiensi pada proses pelaksanaan perizinan.

Untuk itulah maka diperlukan kerjasama dari beberapa pihak dalam memperbaiki proses perizinan online di Kabupaten Sleman. Kantor Pelayanan Perizinan, Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika serta masyarakat harus bekerjasama dalam memanfaatkan teknologi informasi secara keseluruhan agar proses perizinan dapat berjalan dengan efisien. Selain itu, SIMPPT harus diperbaiki agar dapat dijadikan sistem yang benar-benar mengurus izin HO dari input sampai ke input.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, tentunya terdapat faktor pendorong dan penghambat dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Berikut merupakan faktor pendorong dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan HO di KPP Kabupaten Sleman.

- a. Faktor pendorong kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman
 1. Sarana dan prasarana yang memadai. Pemanfaatan teknologi informasi harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai seperti komputer, jaringan internet dan lain sebagainya. Saat ini di Kabupaten Sleman sudah terdapat sarana prasarana yang mendukung adanya pemanfaatan teknologi informasi.
 2. Jaringan internet yang baik dan jarang sekali mengalami gangguan. Seperti yang diketahui bahwa SIMPPT dan penyampaian saran dan keluhan masyarakat tidak bisa diakses sehingga proses pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didukung oleh perangkat yang memadai yaitu ISP yang digunakan yaitu Dedicated connection dan LAN menggunakan Link Fiber Optic.
 3. Terdapatnya beberapa pegawai yang berkompeten dalam menjalankan teknologi dan berkomitmen tinggi untuk memperbaiki sistem yang ada. Dengan adanya pegawai yang berkompeten dalam mengakses teknologi membuat pegawai lain yang belum menguasai bisa belajar sehingga lama kelamaan akan membuat semua pegawai menjadi lebih baik dalam mengakses teknologi guna meningkatkan pelayanan publik.

b. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di KPP Kabupaten Sleman

1. Belum adanya komitmen yang kuat dari Pemkab Sleman untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanan perizinan secara keseluruhan. Teknologi informasi yang sebenarnya bisa mensubstitusikan kegiatan pelayanan dengan cara tatap muka belum terjadi karena proses perizinan masih dijalankan dengan manual dan harus bertatap muka. Masyarakat masih harus datang ke kantor untuk mengakses perizinan.
2. Terjadinya masalah teknis seperti mati listrik dan juga jaringan internet yang kadang tidak tersambung.
3. SDM yang ada di KPP yang tidak semuanya dapat menguasai teknologi seperti komputer dan juga sistem yang tersedia, ditambah dengan keadaan SDM yang sudah mendekati masa pensiun sehingga tidak bisa bekerja dengan SIMPPT dengan cepat dan tepat.
4. *Human error* yang terjadi, baik pada saat menginput data perizinan sehingga data kadang salah dan juga lupa belum mengisi nomor register pada SK yang sudah jadi sehingga susah mencari letak SK ketika akan diambil.
5. Ketidaktahuan masyarakat mengenai sistem perizinan online sehingga fungsi teknologi untuk menyediakan segala macam informasi belum bisa dimanfaatkan oleh masyarakat.

6. Belum ada sosialisasi mengenai pelayanan perizinan berbasis teknologi (SIMPPT) kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat ataupun penyelenggara pelayanan itu sendiri.
7. Belum adanya kerjasama dari KPP dan Dishubkominfo untuk bersama-sama memperbaiki pelayanan dengan menerapkan teknologi informasi yang ada. Dengan adanya kerjasama, maka SIMPPT akan menjadi lebih baik dan dapat digunakan untuk mengelola perizinan secara keseluruhan sehingga pekerjaan dari petugas perizinan dan masyarakat akan lebih mudah dan cepat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Kantor Pelayanan Perizinan (KPP) Kabupaten Sleman dalam skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi di KPP belum baik. Dilihat dari segi transparansi, teknologi informasi belum dapat membantu masyarakat yang akan melihat progress perizinan. Informasi yang disediakan melalui teknologi SIMPPT yaitu perizinan online yang dapat diakses masyarakat masih banyak terjadi kesalahan. Keterbukaan informasi belum bisa diakses oleh masyarakat karena sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya perizinan online yang dijalankan di KPP Kabupaten Sleman.

Partisipasi yang diharapkan akan terjadi dengan pemanfaatan teknologi informasi juga belum terjadi. Saat ini petugas perizinan KPP Kabupaten Sleman belum bisa memanfaatkan BO SIMPPT secara sepenuhnya. Hal ini diakrenakan prosedur SIMPPT belum tepat bila diterapkan. Masyarakat juga belum bisa turut menyelenggarakan pelayanan dengan teknologi informasi. Masyarakat masih harus datang langsung ke KPP untuk menyerahkan berkas sampai kepada mengambil sertifikat HO. Saat ini, masyarakat hanya turut berpartisipasi dalam memberikan saran dan pengaduan yang juga belum banyak dilakukan. Saran dan pengaduan amsih banyak diterima oleh KPP Kabupaten Sleman secara langsung.

Penerapan teknologi informasi juga belum mewujudkan pelayanan yang efisien. Saat ini, efisiensi hanya terjadi ketika masyarakat akan mengambil sertifikat HO menjadi lebih cepat. Efisiensi tidak terjadi karena KPP Kabupaten Sleman masih mengandalkan pelayanan tatap muka. Selain itu, dalam proses pembayaran retribusi juga masih menuntut masyarakat untuk datang ke KPP.

Untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi, sarana prasarana pendukung sudah baik. Namun, dengan banyaknya permasalahan akan penerapan teknologi seperti penguasaan teknologi dari petugas perizinan dan juga masyarakat menjadikan pelayanan perizinan secara online belum bisa dilaksanakan dengan baik.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, kualitas pelayanan perizinan HO berbasis teknologi informasi di KPP Kabupaten Sleman masih belum baik, hal ini berimplikasi sebagai berikut :

1. Masih dituntutnya pelayanan dengan tatap muka dimana masyarakat harus datang ke KPP untuk bisa mengakses pelayanan.
2. Sistem antrian yang tidak terpakai kadang menciptakan ketidakadilan masyarakat dalam menerima pelayanan perizinan.
3. Tidak berjalannya sistem perizinan online dikarenakan masih ada informasi yang tidak akurat dan ketidaktahuan masyarakat mengenai sistem perizinan online melalui SIMPPT.

4. Petugas Kantor Pelayanan Perizinan yang belum dapat berpartisipasi secara keseluruhan terhadap sistem yang ada dalam mendukung pelayanan publik melalui teknologi informasi.

C. Saran

Bedasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berbasis teknologi di KPP Kabupaten Sleman, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu adanya admin khusus di KPP Kabupaten Sleman untuk mengurus saran dan pengaduan melalui SIMPPT dan e-mail agar bisa ditanggapi dengan cepat.
2. Perlu dipercepat proses perbaikan SIMPPT yang dilakukan oleh Dishubkominfo agar SIMPPT bisa dijalankan secara penuh untuk perizinan HO sehingga memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.
3. SIMPPT dan jagan sistem internal yang dibuat untuk perizinan HO harus dihubungkan agar tatap tersistem dan bisa dilihat juga oleh masyarakat.
4. KPP Kabupaten Sleman harus membenahi sistem antrian, teknologi yang sudah ada harus dimanfaatkan dengan baik pula. Antrian tidak hanya digunakan pada loket informasi saja, namun pada semua loket agar masyarakat bisa dilayani sesuai dengan kedatangan sehingga masyarakat memperoleh hak nya dan pelayanan perizinan dapat menjadi lebih adil.
5. Adanya reformasi pelayanan dimana masyarakat tidak perlu datang langsung ke KPP untuk mengakses pelayanan publik sehingga

pemanfaatan teknologi bisa berjalan dengan baik dan membuat pelayanan menjadi efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto.2012.*Manajemen Pelayanan Publik:Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*".Yogyakarta:Gadjah Mada University Press
- Akadun.2009.*Teknologi Informasi Administrasi*.Bandung:Alfabeta
- Aji Supriyanto.2005.*Pengantar Teknologi Informasi*.Jakarta:Salemba Infotek
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*.Yogyakarta:Gava Media
- Inu Kencana Syafie.2013.*Ilmu Pemerintahan*.Jakarta : PT Bumi Aksara
- Lijan Poltak Sinambela.2008.*Reformasi Pelayanan Publik*Jakarta:Bumi Aksara
- Moenir.2010.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta:Bumi Aksara
- Moleong J Lexy.(2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*.Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Atik Septi W.2013.*Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta:Pusaka Pelajar
- Said Mas'ud.2007.*Birokrasi di Negara Birokratis*.Malang:UMM Press
- Sugiyono.2011.*Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung:Alfabeta
- Wibawa Samodra.2014.Noto Negoro 1 Panduan Mengelola Negara

Sumber Internet :

- Ai Istiqomah.2012."Analisis Pelayanan Berbasis IT di Disdukcapil Kabupaten Pandeglang".<http://piztie22.blogspot.com/2013/01/mps-kualitatif-analisis-pelayanan.html>. Diunduh pada tanggal 15 Januari 2013.
- Charina V B.2014." PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN ONLINE DI KOTA YOGYAKARTA "http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=69983&obyek_id=4. Diunduh pada tahun 2014
- Hikma Fajarini.2013."Pengertian Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan".<http://www.m-edukasi.webid/2013/01/pengertian-teknologi-informasi-dan.html>. Diunduh pada 31 Januari 2013.

Pemkab Sleman.2011.”Sleman Menerima Penghargaan BUDIPURA”.<http://v3.slemankab.go.id/2595/sleman-menerima-penghargaan-budipura.slm> . Diunduh pada 15 Agustus 2011.

Zulfadli.2006.” Kualitas pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Umum Kota Solok :: Studi kasus pelayanan Izin Gangguan (HO) dan SITU”.http://etd.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=30488&obyek_id=4. Diunduh pada tahun 2006.

Peraturan-peraturan :

Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 12 Tahun 2001 tentang Izin Gangguan

LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
 Telepon (0274) 868800, Faksimile (0274) 868800
 Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 3486 / 2014

**TENTANG
 PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Peraturan Bupati Sleman Nomor : 45 Tahun 2013 Tentang Izin Penelitian, Izin Kuliah Kerja Nyata,
 Dan Izin Praktik Kerja Lapangan.
 Menunjuk : Surat dari Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
 Nomor : 070/Kesbang/3438/2014
 Hal : Rekomendasi Penelitian

Tanggal : 12 Nopember 2014

MENGIZINKAN :

Kepada :
 Nama : ARUM PRABANDARI
 No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 11417141017
 Program/Tingkat : S1
 Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta
 Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang Yogyakarta
 Alamat Rumah : Kauman Petirejo Ngadirejo Temanggung Jateng
 No. Telp / HP : 085725071077
 Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
**KUALITAS PELAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DI
 KANTOR PELAYANAN PERIZINAN KAB. SLEMAN.**
 Lokasi : Kantor Pelayanan Perijinan Kab. Sleman
 Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 10 Nopember 2014 s/d 10 Februari 2015

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib melaporkan diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

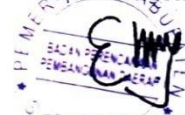
Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 12 Nopember 2014

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.
 Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi


 ERY MARYATUN, S.IP, MT
 NIP 1970411 199603 2 003

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Kab. Sleman
3. Dekan FIS - UNY
4. Yang Bersangkutan

PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman Wawancara dengan pegawai Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman

a. Transparansi

- 1) Bagaimana mekanisme pelayanan perizinan HO di KPP Kabupaten Sleman?
- 2) Siapa saja yang dapat mengakses pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi?
- 3) Apakah setiap informasi yang ada di dalam SIMPPT selalu diperbarui?
- 4) Apakah dengan SIMPPT perizinan online masyarakat bisa melihat progress perizinan yang sedang berlangsung?

b. Partisipasi

- 1) Apakah seluruh kegiatan pelayanan sudah dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi?
- 2) Apa saja kendala yang terjadi dengan diterapkannya pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi?
- 3) Apakah SIMPPT perizinan online yang dibuat untuk masyarakat sudah dimanfaatkan oleh masyarakat?
- 4) Bagaimana mekanisme KPP Kabupaten Sleman dalam menjawab saran dan pengaduan dari masyarakat melalui SIMPPT?

c. Efisiensi

- 1) Apa saja manfaat dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan perizinan?
- 2) Apakah proses pelayanan perizinan menjadi lebih cepat dengan adanya teknologi informasi?
- 3) Apakah dengan teknologi informasi masyarakat masih harus datang ke KPP untuk mengurus perizinan?
- 4) Apakah dengan BO SIMPPT dan sistem internal sudah membuat perizinan HO menjadi lebih cepat dan tepat waktu?

2. Pedoman wawancara kepada masyarakat.

a. Transparansi

- 1) Apakah saudara mengetahui tentang SIMPPT Perizinan Online atau pelayanan berbasis teknologi informasi (website) di KPP Kabupaten Sleman?
- 2) Apakah saudara dapat mengetahui sejauh mana pelayanan perizinan HO yang sedang diproses di KPP Kabupaten Sleman?
- 3) Melalui apa saja saudara dapat memantau proses perizinan yang sedang diajukan?
- 4) Darimana saudara mendapatkan informasi tentang perizinan HO?

b. Partisipatif

- 1) Apakah saudara pernah memberikan saran dan pengaduan melalui SIMPPT?

- 2) Apakah informasi mengenai perizinan didapat dari SIMPPT Perizinan Online?

c. Efisiensi

- 1) Apakah proses perizinan HO berjalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan?
- 2) Apa manfaat yang dirasakan dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan HO?
- 3) Bagaimana cara saudara membayar retribusi perizinan? via transfer atau langsung datang ke KPP?
- 4) Apa harapan saudara untuk pelayanan perizinan HO kedepannya?

3. Pedoman wawancara kepada pegawai Dishubkominfo selaku server dari SIMPPT

- 1) Apa kekurangan dan kelebihan dari SIMPPT?
- 2) Apa masalah teknis yang sering terjadi dalam pelaksanaan perizinan melalui SIMPPT?
- 3) Apa tindak lanjut dari Dishubkominfo dalam mengurangi masalah teknis yang sering terjadi pada pelayanan perizinan dengan SIMPPT?
- 4) Apakah ada SOP yang jelas mengenai pemanfaatan teknologi SIMPPT tersebut?

PEDOMAN OBSERVASI

1. Mengamati mekanisme pelayanan perizinan HO yang ada di KPP Kabupaten Sleman.
2. Melihat website yang ada di KPP Kabupaten Sleman baik website untuk masyarakat yaitu SIMPPT Perizinan Online dan juga Back Office SIMPPT serta sistem internal yang dibuat oleh KPP Kabupaten Sleman.
3. Melihat apakah sarana dan prasarana pelayanan dengan teknologi informasi sudah tersedia.
4. Melihat kecakapan dari pegawai KPP Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan menggunakan teknologi informasi.
5. Mengamati apakah peneglolaan HO sudah sepenuhnya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi atau belum.

Lampiran : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan

Nomor :

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Izin Gangguan

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan, Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan
2. Pelaksanaan tugas bidang pelayanan perizinan
3. Pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Ijin Gangguan (HO)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Perda Nomer 12 Tahun 2001 tentang Izin Gangguan b. Perda Nomer 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan c. Keputusan Bupati Nomer 15/Kep.KDH/A/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kab. Sleman Nomer 12 Tahun 2001 tentang Izin Gangguan
2.	Persyaratan	b. Foto copy KTP pemohon yang masih berlaku

	n Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> c. Foto copy Bukti Hak Atas Tanah / Surat Keterangan Pemilikan Tanah (SKPT) d. Foto copy Akte pendirian bagi perusahaan yang berbadan hukum (PT,CV,Firma,Yayasan, dll.yang dianggap perlu) e. Foto copy Bukti Kepemilikan Tanah (sertifikat, letter C, D,E) dan atau surat lain yang dianggap sah. f. Mengisi formulir permohonan bermeterai g. Rekomendasi dari instansi terkait untuk usaha tertentu h. SPPL,UKL/UPL atau AMDAL i. Surat keterangan Domisili bagi WNA j. Surat kuasa bermeterai cukup bagi yang tidak dapat mengurus sendiri k. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah apabila tanah tempat usaha bukan milik sendiri disertai Perjanjian Sewa Menyewa para pihak yang terkait l. Untuk usaha jasa konstruksi disertai fotocopy IMB
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;">Prosedur Perizinan:</p> <pre> graph TD Pemohon --> 1[Berkas diterima] 1 --> 2[Verifikasi berkas] 2 --> 3[Entry data & cetak tanda bukti penerimaan berkas] 3 --> 4[Peninjauan lokasi] 4 --> 5[Penerbitan SKRD/ Surat tanggapan] 5 --> 6[Pembayaran Retribusi] 6 --> 7[Penerbitan Surat Izin Gangguan] 7 --> 8[Penyerahan Surat Izin Gangguan] 8 --> Pemohon </pre>



















		<p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon memasukkan berkas permohonan izin gangguan. 2. Berkas diverifikasi oleh Seksi Pengolahan. 3. Berkas yang sudah lengkap dan benar dientry oleh Seksi Pelayanan, serta tanda bukti penerimaan berkas diserahkan kepada pemohon. 4. Tim teknis melakukan Peninjauan lokasi. 5. Dari hasil tinjau lokasi diterbitkan SKRD atau surat tanggapan untuk pemohon. 6. Pemohon yang menerima SKRD selanjutnya membayar retribusi daerah di Kantor Pelayanan Perizinan. 7. Kantor Pelayanan Perizinan menerbitkan Surat izin gangguan. 8. Surat izin gangguan selanjutnya diserahkan kepada pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian Izin GANGGUAN adalah 10 hari kerja setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
5.	Biaya/tarif	<p>I. Tarif Retribusi Izin Gangguan =</p> <p>Biaya penerbitan dokumen izin x luas ruang tempat usaha x ((indeks lingkungan x \sum indeks gangguan tetap) + indeks gangguan tidak tetap</p> <p>Ket :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya penerbitan dokumen izin = Rp. 180,00 2. Luas ruang tempat usaha dihitung berdasarkan luas ruang tempat usaha/ kegiatan yang dimohonkan per meter persegi 3. Indeks lingkungan ditetapkan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup atau dokumen yang sejenis dengan nilai indeks 1 b. Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup atau dokumen yang sejenis dengan nilai indeks 2 c. Analisis mengenai Dampak Lingkungan Hidup dengan nilai indeks 3 4. Indeks Gangguan Tetap sesuai dengan Perda Kab. Sleman Nomer 8 Tahun 2012 pasal 13 (terlampir)

		<p>5. Indeks Gangguan Tidak Tetap ditetapkan dengan parameter sebagai berikut :</p> <p>a. Produk usaha/kegiatan yang sama apabila ada dengan indeks 2 dan apabila tidak ada dengan indeks 0</p> <p>b. Jenis usaha/ kegiatan yang sama apabila ada dengan indeks 2 dan apabila tidak ada dengan indeks 0</p>
6.	Produk pelayanan	Sertifikat Izin Gangguan (HO)
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang memadai - Toilet - Lapangan parkir - Mobil dan Sepeda motor dinas - Almari dokumen - Rak arsip - Meja - Kursi - Kipas angin - AC - 10 (sepuluh) unit Komputer - 10 (sepuluh) unit Printer - 3 (tiga) unit Scanner - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor - Alat ukur -
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Diploma / Sarjana Hukum, Sarjana Sosial, Sarjana Ekonomi, Sarjana Teknik</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi
10.	Penanganan pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran 2. Melalui Website Pengaduan slemankab@go.id 3. Melalui surat

	n, saran, dan masukan	4. Dibentuk Tim/petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani sebanyak 6 (enam) orang. (Sesuai kebutuhan riil)
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas dan format khusus. b. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. c. Sertifikat Izin gangguan disimpan di tempat yang aman. d. Izin hanya dapat diambil dengan menyerahkan tanda bukti penerimaan berkas asli.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanandilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

Uraian Prosedur

No	Uraian Prosedur	Pelaksana								Mutu Baku			Keterangan
										Kelengkapan	Waktu	Output	
		Staf Seksi Pelayanan	Staf Seksi Pengolahan	Kepala Seksi Pengolahan	Kepala Seksi Pelayanan	Tim Teknis	Staf Tata Usaha	Kepala bagian TU	Kepala Kantor				
1	Menerima dan memeriksa berkas permohonan ijin gangguan									Formulir permohonan, KTP pemohon,dll.	5 menit	Berkas lengkap	
2	Memverifikasi berkas permohonan ijin gangguan									Berkas lengkap	10 menit	Berkas lengkap terverifikasi	
3	Memeriksa dan memaraf berkas permohonan ijin gangguan									Berkas lengkap terverifikasi	10 menit	Berkas lengkap terverifikasi dan terparaf	
4	Mengkoordinir entri data permohonan ke dalam SIMPTT tentang data identitas dan mencetak bukti penerimaan berkas		tidak		ya					Berkas lengkap terverifikasi dan terparaf	10 menit	Database permohonan izin gangguan dan bukti penerimaan berkas	
5	Menyerahkan bukti penerimaan berkas kepada pemohon dan menyampaikan berkas permohonan ke seksi pengolahan									Database permohonan izin gangguan dan bukti penerimaan berkas	5 menit	Tanda terima bukti penerimaan berkas dan berkas permohonan	
6	Menyusun bahan persiapan peninjauan lokasi									Tanda terima bukti penerimaan berkas dan berkas permohonan	480 menit	Bahan persiapan peninjauan lokasi	Bahan persiapan meliputi : jadwal, undangan dan berita acara
7	Mengundang Tim teknis untuk peninjauan lokasi									Bahan persiapan peninjauan lokasi	120 menit	Konfirmasi tim teknis	
8	Melaksanakan peninjauan lokasi									Konfirmasi tim teknis	480 menit	Berita Acara hasil tinjau	
9	Menelaah dan merangkum berita acara hasil peninjauan lokasi dan melaporkan ke kepala kantor									Berita Acara hasil tinjau	120 menit	Laporan hasil tinjau lokasi	
10	Memberikan persetujuan berita acara hasil peninjauan lokasi								tidak	Laporan hasil tinjau lokasi	30 menit	Keputusan Kepala Kantor	
11	Membuat draf SKRD dan atau surat tanggapan								ya	Keputusan Kepala Kantor	60 menit	Draf SKRD dan atau Surat Tanggapan	1 hari kerja
12	Mengoreksi dan memaraf draf SKRD dan atau surat tanggapan									Draf SKRD dan atau Surat Tanggapan	20 menit	Draf SKRD dan atau Surat Tanggapan yang sudah diparaf	
13	Menandatangani SKRD dan atau surat tanggapan									Draf SKRD dan atau Surat Tanggapan yang sudah diparaf	480 menit	SKRD dan atau Surat Tanggapan tertandangi	
14	Menyerahkan SKRD dan atau surat tanggapan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran									SKRD dan atau Surat Tanggapan tertandangi	15 menit	Tanda bukti penyerahan SKRD	
15	Menerima pembayaran retribusi izin gangguan berdasar SKRD									Tanda bukti penyerahan SKRD	15 menit	Bukti pembayaran retribusi	
16	Membuat dan mencetak Izin Gangguan									Bukti pembayaran retribusi	60 menit	Sertifikat izin gangguan	
17	Memeriksa dan memaraf izin gangguan									Sertifikat izin gangguan	15 menit	Sertifikat izin gangguan terparaf	
18	Memeriksa dan memaraf izin gangguan									Sertifikat izin gangguan terparaf	15 menit	Sertifikat izin gangguan terparaf Kasubag TU	
19	Menandatangani izin gangguan								tidak	Sertifikat izin gangguan terparaf Kasubag TU	480 menit	Sertifikat izin gangguan tertandangi	
20	Membubuhkan stempel sertifikat ijin gangguan									Sertifikat izin gangguan tertandangi	240 menit	Sertifikat izin gangguan yang telah distempel	
21	Meregister dan mengarsipkan berkas perizinan izin gangguan								ya	Sertifikat izin gangguan yang telah distempel	120 menit	Salinan sertifikat izin gangguan dan berkas permohonan	
22	Menginformasikan SK jadi kepada pemohon									Salinan sertifikat izin gangguan dan berkas permohonan tersampaikan	20 menit	Informasi tersampaikan	
23	Menyerahkan sertipikat izin gangguan kepada pemohon									Informasi tersampaikan	5 menit	Tanda terima penyerahan sertifikat ijin ganguan	

2815 46.9166667

NB : Yang dilakukan selama ini Berita Acara juga diberikan kepada pemohon setelah tinjau lokasi, hal sperti ini sebenarnya tidak perlu,bisa diganti dengan surat atau semacamnya saja

5.864583333

Lampiran : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Perizinan

Nomor :

Tentang : Penetapan Standar Pelayanan Pengaduan Perizinan

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan, Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan perizinan.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

5. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan
6. Pelaksanaan tugas bidang pelayanan perizinan
7. Pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan dan
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Pengaduan Perizinan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Perda Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Perda Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. 3. Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 tahun 2009 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan.

2.	Persyaratan Pelayanan	<p>4. Pengaduan langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> Foto copy KTP pengadu yang masih berlaku Mengisi buku tamu Mengisi blangko pengaduan yang telah disediakan <p>5. Pengaduan melalui website</p> <ol style="list-style-type: none"> Menulis pengaduan di Portal Informasi Perijinan Online yang telah disediakan Identitas pengadu harus jelas Permasalahan dan alamat yang diadukan harus jelas <p>6. Pengaduan melalui surat</p> <ol style="list-style-type: none"> Mengirim surat aduan Identitas pengirim harus jelas Permasalahan dan alamat yang diadukan harus jelas.

3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;">Prosedur Pengaduan</p> <pre> graph TD 1[Pengadu] --> 2[Pengaduan diterima] 2 --> 3[Data dan Informasi di Analisa] 3 --> 4[Pengecekan] 4 --> 5[Pengambilan keputusan] 5 --> 6[Jawaban kepada Pengadu] 6 --> 1 </pre> <p>Keterangan bagan</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengadu melakukan pengaduan ke Kantor Pelayanan Perizinan. Pengaduan diterima oleh Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan melakukan analisa terhadap Data dan Informasi yang diterima. Kepala Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan
----	---------------------------------	--

		bersama Instansi Teknis melakukan pengecekan lokasi. 11. Berdasarkan hasil pengecekan lokasi Kepala Kantor melaksanakan koordinasi dengan instansi teknis untuk pengambilan keputusan. 12. Kepala kantormenyampaikan jawaban/ tanggapan atas aduan masyarakat.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Pengaduan sudah terespon paling lama 5 hari kerja setelah pengaduan diterima
5.	Biaya/tarif	Tanpa Retribusi
6.	Produk pelayanan	Pengaduan masyarakat telah ditindaklanjuti dan ditangani
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu yang memadai - Toilet - Lapangan parkir - Mobil dan Sepeda motor dinas - Almari dokumen - Rak arsip - Meja - Kursi - Kipas angin - AC - 2 (sepuluh) unit Komputer - 2 (sepuluh) unit Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor - Alat ukur
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Sarjana Hukum, Sarjana Sosial, Sarjana Ekonomi - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu
10.	Penanganan pengaduan, saran,	<ol style="list-style-type: none"> 5. Melalui kotak saran 6. Melalui Website Pengaduan slemankab@go.id 7. Melalui surat 8. Dibentuk Tim/petugas khusus penanganan pengaduan,

**Lampiran : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan
Perizinan**

	dan masukan	saran, dan masukan
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil yang menangani sebanyak 5 (lima) orang.
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan layanan pengaduan diselesaikan secara musyawarah.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

*) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

Nomor :

Tentang : Standar Pelayanan Informasi Perizinan

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman, dan Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan, Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan perizinan.

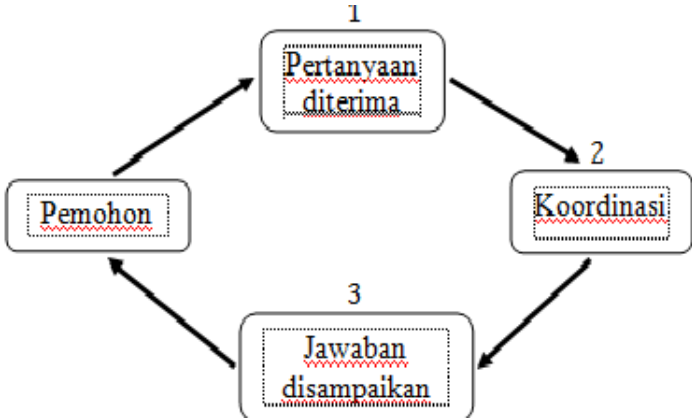
Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis bidang pelayanan perizinan
2. Pelaksanaan tugas bidang pelayanan perizinan
3. Pengoordinasian pelaksanaan pelayanan perizinan dan
4. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. STANDAR PELAYANAN

Pelayanan Informasi Perizinan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Perda Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Perda Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. 6. Peraturan Bupati Sleman Nomor 44 tahun 2009 Tentang Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perizinan.

2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan informasi perizinan menyesuaikan permohonan izin yang diajukan oleh pemohon.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;">Prosedur Perizinan</p>  <pre> graph TD 1[Pemohon] --> 2[Pertanyaan diterima] 2 --> 3[Koordinasi] 3 --> 4[Jawaban disampaikan] 4 --> 1 </pre> <p>Keterangan bagan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan menerima pertanyaan perizinan. 2. Pertanyaan dikoordinasikan dengan Kepala Seksi Informasi dan pengaduan perizinan. 3. Staf Seksi Informasi dan Pengaduan Perizinan menyampaikan jawaban atas pertanyaan kepada Pemohon.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu pelayanan Informasi adalah 35 menit (waktu bila tdk ada aturan, disesuaikan waktu rata2 biasa dilakukan)
5.	Biaya/tarif	Tidak ada retribusi
6.	Produk pelayanan	Informasi perizinan sampai kepada pemohon izin
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Toilet - Tempat parkir - Almari dokumen - Rak arsip

		<ul style="list-style-type: none"> - Meja - Kursi - Kipas angin - 1 (satu) unit Komputer - 1 (satu) unit Printer - Telepon/Faksimili - Alat tulis kantor
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma / Sarjana Komunikasi - Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku - Mampu mengoperasikan komputer - Mampu bekerja dalam Tim - Berintegritas
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara periodik melalui rapat koordinasi. 3. Penegakan disiplin dan sanksi yang jelas.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Dilakukan oleh seksi informasi dan pengaduan. Media yang disediakan: surat, kotak saran dan pengaduan, website, sms, telepon, atau langsung datang ke Kantor Pelayanan Perizinan.
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah personil informasi sebanyak 4 (empat) orang.
12.	Jaminan pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Informasi yang disampaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

- *) Komponen tambahan disesuaikan dengan kebutuhan unit penyelenggara pelayanan, bila dipandang perlu.

**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN NOMOR 12 TAHUN
2001 TENTANG IZIN GANGGUAN**



**PERATURAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN
NOMOR 12 TAHUN 2001.**

**TENTANG
IZIN GANGGUAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

- Menimbang : a. bahwa setiap kegiatan usaha dapat menimbulkan bahaya kerugian, gangguan kepada masyarakat dan kelestarian lingkungan, sehingga Pemerintah Daerah perlu melakukan pembinaan, pengawasan dan pengendalian terhadap setiap kegiatan usaha yang dilakukan oleh masyarakat melalui pemberian izin gangguan;
- b. bahwa ketentuan tentang penyelenggaraan izin gangguan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman Nomor 7 Tahun 1986 tentang Izin Tempat Usaha dalam pelaksanaannya sudah tidak sesuai lagi sehingga perlu diubah dan diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Izin Gangguan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950);
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981, Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);

3. Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997, Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3685) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000, Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4048);
4. Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997, Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3699);
5. Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-undang 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 Dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara tanggal 14 Agustus 1950);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1983 tentang Pelaksanaan Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983, Nomor 36, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3258);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1990 tentang Pengendalian Pencemaran Air (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1990, Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3409);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001 tentang Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001, Nomor 119; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4139);
10. Keputusan Presiden Nomor 115 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Keputusan Presiden Nomor 97 Tahun 1993 tentang Tata Cara Penanaman Modal;

11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 1985 tentang Tata Cara Pengendalian Pencemaran bagi Perusahaan-perusahaan yang Mengadakan Penanaman Modal Menurut Undang-undang Nomor 1 Tahun 1967 dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 1968;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1987 tentang Penertiban Pungutan-pungutan dan Jangka Waktu Terhadap Pemberian Izin Undang-undang Gangguan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 1993 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Undang-undang Gangguan bagi Perusahaan Industri;
14. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 174 Tahun 1997 tentang Pedoman Tata Cara Pemungutan Retribusi Daerah;
15. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 175 Tahun 1997 tentang Tata Cara Pemeriksaan dibidang Retribusi Daerah;
16. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 147 Tahun 1998 tentang Komponen Penetapan Tarif Retribusi;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman Nomor 1 Tahun 1987 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman;

Dengan persetujuan

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN SLEMAN,

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN TENTANG IZIN GANGGUAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

- a. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
- b. Bupati ialah Bupati Sleman.

- c. Izin Gangguan adalah pemberian izin kepada orang pribadi atau badan untuk melakukan kegiatan di tempat tertentu yang menurut jenis dan sifatnya diperhitungkan dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
- d. Pejabat adalah pegawai yang diberi tugas tertentu di bidang retribusi daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Badan adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, persekutuan, perkumpulan, firma, kongsi, koperasi, yayasan atau organisasi yang sejenis, lembaga, dana pensiun, bentuk usaha tetap serta bentuk badan lainnya.
- f. Retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan pribadi atau badan.
- g. Retribusi izin gangguan yang selanjutnya disebut retribusi adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas pemberian izin kepada orang pribadi atau badan untuk melakukan kegiatan di tempat tertentu yang menurut jenis dan sifatnya diperhitungkan dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.
- h. Surat Pemberitahuan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SPTRD adalah surat yang digunakan oleh wajib retribusi untuk melaporkan perhitungan dan pembayaran yang terutang menurut peraturan retribusi.
- i. Surat Ketetapan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SKRD adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya pokok retribusi.
- j. Surat Setoran Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat SSRD adalah surat yang oleh wajib retribusi digunakan untuk melakukan pembayaran atau penyetoran retribusi yang terutang ke kas daerah atau ke tempat pembayaran lain yang ditetapkan oleh Bupati.
- k. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Lebih Bayar yang selanjutnya disingkat SKRDLB adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan jumlah kelebihan pembayaran retribusi karena jumlah kredit retribusi lebih besar daripada retribusi yang terutang atau tidak seharusnya terutang.

- l. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar yang selanjutnya disingkat SKRDKB adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan besarnya retribusi daerah yang terutang.
- m. Surat Ketetapan Retribusi Daerah Kurang Bayar Tambahan yang selanjutnya disingkat SKRDKBT adalah surat ketetapan retribusi yang menentukan tambahan atas jumlah retribusi daerah yang telah ditetapkan.
- n. Surat Tagihan Retribusi Daerah yang selanjutnya disingkat STRD adalah surat untuk melakukan tagihan retribusi dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau denda.
- o. Pemeriksaan adalah serangkaian kegiatan untuk mencari, mengumpulkan, mengolah data dan atau keterangan lainnya untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban retribusi dan untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan retribusi daerah.

BAB II

KETENTUAN PERIZINAN

Bagian Kesatu

Ketentuan Izin Gangguan

Pasal 2

- (1) Setiap orang atau badan yang mendirikan, pindah tempat, balik nama, ganti nama dan memperluas kegiatan atau tempat usahanya dilokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah, diwajibkan memiliki izin gangguan.
- (2) Setiap orang atau badan yang akan mendirikan, memperluas, pindah tempat usaha atau mendaftarkan ulang dimana usahanya berpotensi limbah pencemaran diwajibkan melengkapi dengan analisa mengenai dampak lingkungan (AMDAL), studi evaluasi mengenai dampak lingkungan (SEMDAL), upaya pengelolaan lingkungan (UKL), upaya pemantauan lingkungan (UPL) dan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).

Pasal 3

- (1) Yang dimaksud usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan adalah:

- a. usaha-usaha yang dimungkinkan dapat mendatangkan kecelakaan (bencana, kesengsaraan, kerugian),
- b. usaha-usaha yang dapat menghalangi, merintangi, mengganggu dan menyusahkan pihak lain, dan atau
- c. usaha-usaha yang dapat menyebabkan lingkungan hidup tidak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya.

(2) Jenis usaha sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) antara lain adalah:

- a. perusahaan industri besar dan kecil/kerajinan,
- b. garmen, konveksi dan sejenisnya,
- c. toko, warung dan sejenisnya,
- d. dealer, showroom dan sejenisnya,
- e. gudang dan sejenisnya,
- f. pasar swasta dan sejenisnya,
- g. tempat penyewaan compact disk, computer, permainan ketangkasan dan sejenisnya,
- h. SPBU, pengecer BBM dan sejenisnya,
- i. tempat/jasa pengadaan barang dan perdagangan umum,
- j. bengkel dan sejenisnya,
- k. garasi bagi usaha transportasi,
- l. usaha perhotelan, penginapan, pemondokan dan sejenisnya,
- m. restoran, rumah makan dan sejenisnya,
- n. usaha travel dan jasa di bidang transportasi,
- o. usaha rekreasi dan hiburan umum,
- p. usaha kepariwisataan dan telekomunikasi,
- q. apotik, usaha farmasi dan sejenisnya,
- r. usaha jasa boga/catering dan sejenisnya,
- s. tempat pembuatan ramuan kimia dan sejenisnya,
- t. rumah sakit, balai pengobatan dan sejenisnya,
- u. usaha di bidang pertanian, perikanan, peternakan dan perkebunan,
- v. penggilingan padi dan penyosohan beras,

- w. tempat pemotongan hewan dan sejenisnya,
- x. lapangan tembak,
- y. gelanggang olahraga dan sejenisnya,
- z. jasa kontraktor dan sejenisnya, dan
- aa. jasa keuangan dan perbankan,
- bb. jasa pendidikan/kursus ketrampilan dan sejenisnya,
- cc. usaha penjualan material, penggergajian kayu, dan sejenisnya.

Bagian Kedua Jenis Izin Gangguan

Pasal 4

- (1) Untuk perusahaan yang menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan secara tidak langsung diberikan izin gangguan yang bersifat tetap.
- (2) Jangka waktu berlakunya izin gangguan tetap sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan selama usaha tersebut masih berjalan dan harus dilakukan pendaftaran ulang setiap 5 (lima) tahun sekali dengan melengkapi persyaratan perizinannya.
- (3) Untuk perusahaan yang menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan secara langsung diberikan izin gangguan yang bersifat sementara.
- (4) Jangka waktu berlakunya izin gangguan sementara sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) diberikan selama 1 (satu) tahun.
- (5) Izin gangguan sementara dapat diganti menjadi izin gangguan tetap setelah perusahaan yang bersangkutan mendapatkan rekomendasi dari BTKL atau instansi lain yang ditunjuk.

Pasal 5

Pemilik izin gangguan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) wajib:

- a. menjaga kesehatan lingkungan termasuk kebersihan dan keamanan perusahaan/ usaha agar tercipta keselarasan, keseimbangan dan keserasian lingkungan di wilayah sekitarnya,

- b. mengatur dan menjaga kegiatan buruh/karyawan serta penggunaan prasarana dan sarana perusahaan/usaha agar tidak menimbulkan gangguan dan keresahan tetangga sekitarnya,
- c. menyediakan alat pemadam kebakaran, pertanda bahaya dan alat pengaman lainnya,
- d. mengatur kegiatan perusahaan/usaha agar tidak mengganggu lalu-lintas umum dan tidak diperbolehkan menggunakan trotoar/tepi jalan umum,
- e. mengajukan permohonan izin gangguan untuk perluasan kegiatan usaha, perluasan tempat usaha, pindah tempat balik nama dan ganti nama, dan atau
- f. melaksanakan kegiatan usaha sesuai yang diberikan.

Pasal 6

Sistem, mekanisme dan persyaratan izin gangguan diatur lebih lanjut dengan keputusan Bupati.

Bagian Ketiga Pencabutan Izin

Pasal 7

(1) Izin gangguan dicabut apabila:

- a. izin gangguan diperoleh secara tidak sah,
- b. pemegang izin gangguan tidak melakukan kegiatan usaha selama 2 (dua) tahun berturut-turut tanpa memberikan alasan yang sah,
- c. pemegang izin gangguan melanggar ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah ini dan atau kewajiban-kewajiban yang ditetapkan dalam izin serta peraturan perundang-undangan yang berlaku,
- d. pemegang izin gangguan memperluas atau memindahkan tempat usaha tanpa izin gangguan,
- e. tiga bulan terhitung sejak meninggalnya pemegang izin gangguan atau terjadinya peralihan hak atas tempat usaha ahli waris atau orang atau badan yang mendapatkan hak daripadanya tidak mengajukan balik nama,
- f. pemegang izin gangguan melaksanakan usaha lain selain yang ditetapkan dalam izin gangguan yang diperolehnya,

- g. lokasi tempat usaha dibutuhkan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan pembangunan fasilitas umum atau sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan perencanaan tata ruang kota/daerah, dan atau
 - h. pemegang izin gangguan tidak melaksanakan daftar ulang tepat pada waktunya.
- (2) Pencabutan izin gangguan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilakukan melalui proses peringatan secara tertulis sebanyak tiga kali berturut-turut dengan tenggang waktu masing-masing 1 (satu) bulan.
- (3) Apabila peringatan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak diindahkan, dilanjutkan dengan pembekuan izin gangguan untuk jangka waktu 1 (satu) bulan diikuti dengan penutupan tempat usaha sementara.
- (4) Jika pembekuan izin gangguan sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) habis jangka waktunya dan tidak ada usaha perbaikan, maka izin gangguan dicabut diikuti dengan penutupan tempat usaha secara tetap.

BAB III KETENTUAN RETRIBUSI

Bagian Kesatu Nama, Obyek, Subyek dan Wajib Retribusi

Pasal 8

Dengan nama retribusi izin gangguan dipungut retribusi atas pelayanan pemberian izin gangguan bagi setiap orang atau badan yang menyelenggarakan tempat usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

Pasal 9

Obyek retribusi adalah pelayanan yang diberikan atas pemberian izin gangguan.

Pasal 10

Subyek retribusi adalah setiap orang atau badan yang menyelenggarakan tempat usaha di lokasi tertentu yang dapat menimbulkan bahaya kerugian, gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

Pasal 11

Wajib retribusi adalah orang pribadi atau badan yang memperoleh pelayanan izin gangguan.

Bagian Kedua Golongan Retribusi

Pasal 12

Retribusi izin gangguan termasuk golongan retribusi perizinan tertentu.

Bagian Ketiga Cara Mengukur Tingkat Penggunaan Jasa

Pasal 13

Tingkat penggunaan jasa izin gangguan diukur berdasarkan luas ruangan, lokasi, gangguan, tarif lingkungan dan jenis usaha.

Bagian Keempat Prinsip dan Komponen Biaya dalam Penetapan Struktur dan Besarnya Tarif

Pasal 14

- (1) Prinsip dalam penetapan tarif retribusi didasarkan pada tujuan untuk menutup sebagian atau sama dengan biaya penyelenggaraan pemberian izin gangguan dengan memperhatikan komponen biaya retribusi.
- (2) Komponen biaya retribusi meliputi:
 - a. biaya pengecekan,
 - b. biaya pengukuran,
 - c. biaya pemeriksaan,
 - d. biaya transportasi dalam rangka pengawasan dan pengendalian, dan
 - e. biaya pembinaan.

Bagian kelima
Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi

Pasal 15

- (1) Tarif retribusi digolongkan berdasarkan tingkat gangguan yang ditimbulkan oleh tempat usaha.
- (2) Tarif retribusi dipungut dengan menghitung berdasarkan rumus retribusi.
- (3) Rumus retribusi sebagai dasar penghitungan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Retribusi izin gangguan} = (\text{TL} \times \text{IL} \times \text{IG} \times \text{LRTU})$$

- (4) Nilai TL, IL, IG dan LRTU sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) sebagai berikut:

- a. nilai Tarif Lingkungan (TL) ditetapkan sebesar:

=====			
NO.	LINGKUNGAN JENIS USAHA	INDUSTRI	PERDAGANGAN DAN JASA LAINNYA
	(Per m ²)	(Per m ²)	
=====			
1.	lingkungan industri	Rp 400,00.	Rp 300,00.
2.	lingkungan pergudangan	Rp 500,00.	Rp 400,00.
3.	lingkungan pertokoan	Rp 600,00.	Rp 500,00.
4.	lingkungan pasar	Rp 700,00.	Rp 600,00.
5.	lingkungan pemukiman	Rp 800,00.	Rp 700,00.
6.	lingkungan sosial	Rp 900,00.	Rp 800,00.
7.	lingkungan persawahan	Rp 1.000,00.	Rp 900,00.
=====			

- b. nilai Indeks Lingkungan (IL) ditetapkan sebesar:

=====		
1.	Jalan Arteri	indeks 4
2.	Jalan Kolektor	indeks 3
3.	Jalan Lokal	indeks 2
4.	Jalan Lingkungan	indeks 1

=====

c. nilai Indeks Gangguan (IG) ditetapkan sebesar:

=====

1.	Besar	Nilai	3
2.	Menengah	Nilai	2
3.	Kecil	Nilai	1

=====

d. nilai Luas Ruang Tempat Usaha (LRTU) ditetapkan sebesar:

=====

NO.	LUAS M ²	NILAI FAKTOR
1.	< 100	50
2.	100 - 1.000	100
3.	1.001 - 2.500	150
4.	2.501 - 4.000	200
5.	4.001 - 6.500	250
6.	6.501 - 10.000	300
7.	10.001 - 20.000	350
8.	20.001 - 30.000	400
9.	30.001 - 50.000	450
10.	> 50.000	500

=====

(5) Rumus penghitungan retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3) dikenakan terhadap:

- permohonan izin gangguan baru,
- permohonan pembaharuan/perpanjangan izin,
- permohonan perluasan kegiatan / tempat usaha,
- permohonan pindah tempat usaha,
- permohonan balik nama, dan

- f. permohonan ganti nama perusahaan.
- (6) Apabila surat pemberian izin gangguan mengalami kerusakan atau hilang maka pemegang izin gangguan diwajibkan melapor dan mengajukan permohonan penggantian surat izin gangguan kepada Bupati secara tertulis dengan dikenakan retribusi sebesar Rp25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) per surat izin gangguan yang rusak atau hilang.

Pasal 16

Penyesuaian komponen dan tarif retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (2) dan Pasal 15 diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati dengan persetujuan pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Bagian Keenam Wilayah Pemungutan

Pasal 17

Retribusi yang terutang dipungut di wilayah daerah

Bagian Ketujuh Penetapan Retribusi dan Tata Cara Pemungutan

Pasal 18

- (1) Penetapan retribusi berdasarkan SPTRD dengan menerbitkan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (2) Dalam hal SPTRD tidak dipenuhi oleh Wajib Retribusi sebagaimana mestinya, maka diterbitkan SKRD secara jabatan.
- (3) Bentuk dan isi SKRD sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur dengan Keputusan Bupati.

Pasal 19

Apabila berdasarkan hasil pemeriksaan ditemukan data baru dan atau data yang semula belum terungkap yang menyebabkan penambahan jumlah retribusi yang terutang, maka dikeluarkan SKRD Tambahan.

Pasal 20

Retribusi dipungut dengan menggunakan SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.

Bagian Kedelapan Sanksi Administrasi

Pasal 21

Dalam hal wajib retribusi tidak membayar tepat pada waktunya atau kurang membayar, dikenakan sanksi administrasi berupa bunga sebesar 2 % (dua persen) setiap bulan dari retribusi yang terutang yang tidak atau kurang dibayar dan ditagih dengan menggunakan STRD.

Bagian Kesembilan Tata Cara Pembayaran Retribusi

Pasal 22

- (1) Pembayaran retribusi dilakukan di kas daerah atau ditempat lain yang ditetapkan oleh Bupati sesuai waktu yang ditentukan dengan menggunakan SKRD, SKRD jabatan, SKRD tambahan atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (2) Dalam hal pembayaran dilakukan ditempat lain yang ditetapkan oleh Bupati, maka hasil penerimaan retribusi harus disetor ke kas daerah selambat-lambatnya 1 x 24 jam atau dalam waktu yang ditentukan oleh Bupati.

Pasal 23

- (1) Pembayaran retribusi harus dilakukan secara tunai/lunas.
- (2) Bupati atau pejabat dapat memberi izin kepada wajib retribusi untuk mengangsur retribusi terutang dalam jangka waktu tertentu dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Tata cara pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.
- (4) Bupati atau pejabat dapat mengizinkan wajib retribusi untuk menunda pembayaran retribusi sampai batas waktu yang ditentukan dengan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 24

- (1) Pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 diberikan tanda bukti pembayaran.
- (2) Setiap pembayaran dicatat dalam buku penerimaan.
- (3) Bentuk, isi, kualitas, ukuran buku dan tanda bukti pembayaran retribusi diatur dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kesepuluh Tata Cara Penagihan Retribusi

Pasal 25

- (1) Pengeluaran surat teguran/peringatan/surat lain yang sejenis sebagai awal tindakan pelaksanaan penagihan retribusi dikeluarkan segera setelah 7 (tujuh) hari sejak jatuh tempo pembayaran.
- (2) Dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal surat teguran/peringatan/surat lain yang sejenis, wajib retribusi harus melunasi retribusi yang terutang.
- (3) Surat teguran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikeluarkan oleh pejabat.
- (4) Bentuk-bentuk formulir yang dipergunakan untuk pelaksanaan penagihan retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kesebelas Tata Cara Penyelesaian Keberatan

Pasal 26

- (1) Wajib retribusi dapat mengajukan keberatan kepada Bupati atau pejabat atas SKRD atau dokumen lain yang dipersamakan.
- (2) Keberatan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan-alasan yang jelas.
- (3) Keberatan harus diajukan dalam jangka waktu selama-lamanya 2 (dua) bulan sejak tanggal SKRD diterbitkan, kecuali apabila wajib retribusi dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya.

- (4) Pengajuan keberatan tidak menunda kewajiban membayar retribusi dan pelaksanaan penagihan retribusi.

Pasal 27

- (1) Bupati dalam jangka waktu selama-lamanya 6 (enam) bulan sejak tanggal surat keberatan diterima harus memberi keputusan atas keberatan yang diajukan.
- (2) Keputusan Bupati atas keberatan dapat berupa menerima seluruhnya atau sebagian, menolak atau menambah besarnya retribusi yang terutang.
- (3) Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) telah lewat dan Bupati tidak memberi suatu keputusan, keberatan yang diajukan tersebut dianggap dikabulkan.

Bagian Kedua belas

Tata Cara Pembetulan, Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Retribusi

Pasal 28

- (1) Wajib retribusi dapat mengajukan permohonan pembetulan SKRD dan STRD yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung dan atau kekeliruan dalam penerapan peraturan perundang-undangan retribusi daerah.
- (2) Wajib retribusi dapat mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi berupa bunga dan kenaikan retribusi yang terutang dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan wajib retribusi atau bukan karena kesalahannya.
- (3) Wajib retribusi dapat mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan ketetapan retribusi.
- (4) Permohonan pembetulan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dan pengurangan atau pembatalan ketetapan retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (3), harus disampaikan secara tertulis oleh wajib retribusi kepada Bupati atau pejabat selama-lamanya 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal diterimanya SKRD dan STRD dengan memberikan alasan yang jelas dan meyakinkan untuk mendukung permohonannya.

- (5) Keputusan atas permohonan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) dikeluarkan oleh Bupati atau pejabat selama-lamanya 3 (tiga) bulan sejak surat permohonan diterima.
- (6) Apabila setelah lewat 3 (tiga) bulan sebagaimana dimaksud dalam ayat (5), Bupati atau pejabat tidak memberikan keputusan, maka permohonan pembetulan, pengurangan ketetapan, penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi dan pembatalan dianggap dikabulkan.

Bagian Ketiga belas
Tata Cara Perhitungan Pengembalian
Kelebihan Pembayaran Retribusi

Pasal 29

- (1) Wajib retribusi harus mengajukan permohonan secara tertulis kepada Bupati untuk perhitungan pengembalian kelebihan pembayaran retribusi.
- (2) Atas dasar permohonan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), atas kelebihan pembayaran retribusi dapat langsung diperhitungkan terlebih dahulu dengan utang retribusi dan atau sanksi administrasi berupa bunga dan atau pembayaran retribusi selanjutnya oleh Bupati.

Pasal 30

- (1) Dalam hal kelebihan pembayaran retribusi yang masih tersisa setelah dilakukan perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29, diterbitkan SKRDLB paling lambat 2 (dua) bulan sejak diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pembayaran retribusi.
- (2) Kelebihan pembayaran retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dikembalikan kepada wajib retribusi paling lambat 2 (dua) bulan sejak diterbitkan SKRDLB.
- (3) Pengembalian kelebihan pembayaran retribusi dilakukan setelah lewat waktu 2 (dua) bulan sejak diterbitkannya SKRDLB, Bupati memberikan imbalan bunga 2 % (dua persen) sebulan atas keterlambatan pembayaran kelebihan retribusi.

Pasal 31

- (1) Pengembalian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 ayat (2) dilakukan dengan menerbitkan surat perintah membayar kelebihan retribusi.

- (2) Atas perhitungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 30 diterbitkan bukti pemindahbukuan yang berlaku juga sebagai bukti pembayaran.

Bagian Keempat belas
Tata Cara Pengurangan, Keringanan dan Pembebasan Retribusi

Pasal 32

- (1) Bupati dapat memberikan pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi.
- (2) Tata cara pemberian pengurangan, keringanan dan pembebasan retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Bagian Kelima belas
Kedaluwarsa Penagihan

Pasal 33

- (1) Hak untuk melakukan penagihan retribusi kedaluwarsa setelah melampaui jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak saat terutangnya retribusi, kecuali apabila wajib retribusi melakukan tindak pidana di bidang retribusi.
- (2) Kedaluwarsa penagihan retribusi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) tertangguh apabila:
 - a. diterbitkan surat teguran, dan atau
 - b. ada pengakuan utang retribusi dari wajib retribusi baik langsung maupun tidak langsung.

Bagian Keenam belas
Tata Cara Pemeriksaan Retribusi

Pasal 34

- (1) Bupati berwenang melakukan pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban retribusi dalam rangka melaksanakan peraturan perundang-undangan retribusi.
- (2) Wajib retribusi yang diperiksa wajib:
 - a. memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan obyek retribusi yang terutang,

- b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dianggap perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan, dan
- c. memberikan keterangan yang diperlukan.

BAB IV KETENTUAN PENYIDIKAN

Pasal 35

- (1) Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan Pemerintah Daerah diberi wewenang khusus sebagai penyidik untuk melakukan penyidikan atas pelanggaran ketentuan dalam Peraturan Daerah ini sebagaimana dimaksud dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.
- (2) Wewenang penyidik atas pelanggaran di bidang retribusi daerah adalah :
 - a. menerima, mencari, mengumpulkan dan meneliti keterangan atau laporan berkenaan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah,
 - b. meneliti, mencari dan mengumpulkan keterangan mengenai orang pribadi atau badan tentang kebenaran perbuatan yang dilakukan sehubungan dengan tindak pidana retribusi daerah,
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang pribadi atau badan sehubungan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah,
 - d. memeriksa buku-buku, catatan-catatan dan dokumen-dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang retribusi daerah,
 - e. melakukan penggeledahan untuk mendapatkan bahan bukti pembukuan, pencatatan dan dokumen-dokumen, serta melakukan penyitaan terhadap bahan bukti tersebut,
 - f. meminta bantuan tenaga ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang retribusi daerah,
 - g. menyuruh berhenti/melarang seseorang meninggalkan ruangan atau tempat pada saat pemeriksaan sedang berlangsung dan memeriksa identitas orang dan atau dokumen yang dibawa sebagaimana dimaksud dalam huruf c,
 - h. memotret seseorang yang berkaitan dengan tindak pidana retribusi daerah,
 - i. memanggil orang untuk didengar keterangannya dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi,
 - j. menghentikan penyidikan, dan

- k. melakukan tindakan lain yang perlu untuk kelancaran penyidikan tindak pidana dibidang retribusi daerah menurut hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- (3) Penyidik sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan menyampaikan hasil penyidikannya kepada penuntut umum melalui penyidik pejabat polisi negara sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang hukum acara pidana yang berlaku.

BAB V KETENTUAN PIDANA

Pasal 36

- (1) Wajib retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan daerah dipidana dengan pidana kurungan selama-lamanya 6 (enam) bulan atau denda sebanyak-banyaknya 4 (empat) kali retribusi terutang.
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah pelanggaran.

Pasal 37

- (1) Setiap orang yang melanggar ketentuan Pasal 2 dipidana dengan pidana kurungan selama-lamanya 3 (tiga) bulan atau denda sebanyak-banyaknya Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah).
- (2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) adalah pelanggaran.

BAB VI PELAKSANAAN

Pasal 38

Pelaksanaan Peraturan Daerah ini dilakukan oleh Instansi teknis yang ditetapkan oleh Bupati.

BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 39

- (1) Terhadap obyek retribusi yang telah ditetapkan utang retribusinya sebelum berlakunya Peraturan Daerah ini dan belum dibayar maka besarnya retribusi yang terutang didasarkan pada Peraturan Daerah yang berlaku terdahulu.
- (2) Terhadap obyek retribusi yang ada setelah berlakunya Peraturan Daerah ini dikenakan ketentuan yang ada dalam Peraturan Daerah ini.

BAB VIII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 40

Pada saat Peraturan Daerah ini mulai berlaku, Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman Nomor 7 Tahun 1986 tentang Izin Tempat Usaha (Lembaran Daerah Tahun 1987, Nomor 2, Seri B) dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 41

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan Daerah ini, sepanjang mengenai pelaksanaannya diatur lebih lanjut dengan Keputusan Bupati.

Pasal 42

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Sleman.

Ditetapkan di Sleman.

Pada tanggal 3 Oktober 2001

BUPATI SLEMAN,

Cap/ttd

IBNU SUBIYANTO

Disetujui dengan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sleman:
Nomor : 12/K.DPRD/2001.

Tanggal : 3 Oktober 2001.

Tentang : Persetujuan Penetapan Peraturan Daerah Kabupaten Sleman, tentang:

1. Pajak Hotel,
2. Pajak Restoran,
3. Pengelolaan Pasar Kabupaten,
4. Pengelolaan Sampah,
5. Pemeriksaan dan Pemotongan Hewan Ternak serta Pemeriksaan Daging dan Hasil Ikutannya,
6. Izin Gangguan,
7. Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk,
8. Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah,
9. Izin Trayek,
10. Pengelolaan Perparkiran,
11. Pengelolaan Terminal Penumpang,
12. Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman Nomor 3 Tahun 2001 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor.

Diundangkan di Sleman.

Pada tanggal 10 Oktober 2001

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN SLEMAN,

Cap/ttd

SUTRISNO

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2001 NOMOR 4 SERI B

**PENJELASAN
ATAS
PERATURAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN
NOMOR 12 TAHUN 2001.**

**TENTANG
IZIN GANGGUAN**

I. UMUM

Pembinaan dan pengawasan dari Pemerintah Daerah di bidang pengembangan usaha dalam rangka pelaksanaan pembangunan daerah memerlukan peran serta masyarakat, berupa kesadaran untuk memenuhi prosedur perizinan pendirian tempat usaha yang menimbulkan gangguan maupun dalam bentuk pemenuhan kewajiban sebagai akibat pemberian izin dari Pemerintah Daerah.

Pelayanan di bidang perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah merupakan salah satu bentuk pengendalian, pengawasan dan pembinaan agar pelaksanaan usaha tersebut tidak menimbulkan keresahan bagi masyarakat, tidak merugikan kelestarian lingkungan hidup dan kepentingan umum.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 jo. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2001, Pemerintah Daerah dalam rangka memberikan pelayanan perizinan tertentu dapat menarik retribusi yang dipergunakan untuk menutup sebagian atau sama dengan biaya penyelenggaraan pemberian izin.

Salah satu bentuk pelayanan perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah adalah izin gangguan, yaitu pemberian izin kepada orang pribadi atau badan untuk melakukan kegiatan di tempat tertentu yang menurut jenis dan sifatnya diperhitungkan dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, tidak termasuk tempat usaha yang lokasinya telah ditunjuk oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah.

Guna memberikan kepastian hukum atas pembebanan retribusi bagi pemberian izin yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah serta pengaturan mengenai kewajiban adanya izin gangguan bagi usaha yang dapat menimbulkan bahaya, kerugian dan gangguan, maka perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Izin Gangguan.

II. PASAL DEMI PASAL

Pasal 1

Cukup jelas.

Pasal 2

Cukup jelas.

Pasal 3

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Penyebutan usaha-usaha tersebut tidaklah bersifat limitatif melainkan hanya merupakan contoh, oleh karena itu pengertiannya dapat berkembang sesuai dengan keadaan, dalam arti setiap usaha dalam bentuk apapun juga sepanjang dapat menimbulkan bahaya, kerugian gangguan masyarakat dan kelestarian lingkungan, maka dapat dikenakan Peraturan Daerah ini.

Pasal 4

Ayat (1)

Cukup jelas

Ayat (2)

Cukup jelas

Ayat (3)

Cukup jelas

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

- Yang dimaksud dengan rekomendasi BTKL atau instansi lain yang ditunjuk adalah rekomendasi dari Balai Teknik Kesehatan Lingkungan atau rekomendasi dari instansi lain yang berisi pernyataan bahwa perusahaan yang bersangkutan dapat dikategorikan perusahaan yang berdampak tidak langsung terhadap pencemaran lingkungan.
- Yang dimaksud dengan instansi lain yang ditunjuk adalah instansi yang memiliki peralatan uji yang tidak dimiliki BTKL, guna mengadakan pengujian atas nilai gangguan yang ditimbulkan oleh suatu jenis usaha.

Pasal 5

Cukup jelas.

Pasal 6

Cukup jelas.

Pasal 7

Cukup jelas.

Pasal 8

Cukup jelas.

Pasal 9

Cukup jelas.

Pasal 10

Cukup jelas.

Pasal 11

Cukup jelas.

Pasal 12

Yang dimaksud dengan retribusi perizinan tertentu adalah retribusi atas kegiatan tertentu Pemerintah Daerah dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan.

Pasal 13

Cukup jelas.

Pasal 14

Cukup jelas.

Pasal 15

Ayat (1)

Cukup jelas.

Ayat (2)

Cukup jelas.

Ayat (3)

Pengertian masing-masing indikator dalam rumus penghitungan retribusi izin gangguan adalah sebagai berikut:

- a. Yang dimaksud dengan Tarif Lingkungan (TL) adalah besarnya pungutan permeter persegi dari luas ruang usaha yang meliputi bangunan tertutup maupun terbuka sesuai kondisi lingkungan, dengan ketentuan bahwa apabila lokasi yang dimohonkan izin gangguan terletak di antara bermacam-macam jenis lingkungan, maka tarif yang dikenakan adalah tarif yang berlaku untuk jenis lingkungan yang paling dominan di sekitar lokasi yang dimohonkan izin gangguan.

- b. Yang dimaksud dengan Indeks Lokasi (IL) adalah angka indeks klasifikasi jalan yang ditetapkan berdasarkan lokasi atau letak jalan dan kondisi lingkungan.
- c. Yang dimaksud dengan Indeks Gangguan (IG) adalah angka indeks besar kecilnya gangguan yang mungkin ditimbulkan oleh suatu usaha yang terdiri dari:
 - 1. gangguan besar yaitu suatu usaha/kegiatan yang memungkinkan dapat menimbulkan dampak besar dan penting terhadap lingkungan hidup.
 - 2. gangguan sedang yaitu kegiatan/usaha yang tidak mempunyai dampak penting dan atau secara teknologi dapat di kelola dampak pentingnya.
 - 3. gangguan kecil yaitu suatu kegiatan/usaha yang mempunyai dampak lingkungan sangat kecil dan atau tidak ada dampak lingkungannya sama sekali.

Ayat (4)

Cukup jelas

Ayat (5)

Cukup jelas

Ayat (6)

Cukup jelas

Pasal 16

Cukup jelas.

Pasal 17

Yang dimaksud dengan wilayah daerah adalah wilayah daerah Kabupaten Sleman.

Pasal 18

Cukup jelas.

Pasal 19

Cukup jelas.

Pasal 20

Cukup jelas.

Pasal 21

Cukup jelas.

Pasal 22

Yang dimaksud dengan kas daerah adalah badan yang ditetapkan Bupati sebagai tempat penerimaan dan pengeluaran uang milik daerah.

Pasal 23

Cukup jelas.

Pasal 24

Cukup jelas.

Pasal 25

Cukup jelas.

Pasal 26

Cukup jelas.

Pasal 27

Cukup jelas.

Pasal 28

Cukup jelas.

Pasal 29

Cukup jelas.

Pasal 30

Cukup jelas.

Pasal 31

Cukup jelas.

Pasal 32

Cukup jelas.

Pasal 33

Cukup jelas.

Pasal 34

Cukup jelas.

Pasal 35

Cukup jelas.

Pasal 36

Cukup jelas.

Pasal 37

Cukup jelas.

Pasal 38

Yang dimaksud dengan pelaksanaan peraturan daerah ini adalah segala kegiatan yang meliputi sosialisasi, penyuluhan, pembinaan, pengendalian, dan pengawasan atas pelaksanaan ketentuan-ketentuan dalam peraturan daerah ini.

Pasal 39

Cukup jelas.

Pasal 40

Cukup jelas.

Pasal 41

Cukup jelas.

Pasal 42

Cukup jelas.
